

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PERIJINAN KAPAL
BERLAYAR DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS V KUALA PEMBUANG**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

DANA WARDANI

NIM. 500873813

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRACT

PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN SAILING SHIP LICENSE SERVICES IN RELIABILITY OFFICES AND PORT AUTHORITIES CLASS V

KUALA PEMBUANG

Dana Wardani

danawardani23@yahoo.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

The success of public licensing services can be seen from the quality of services received by the community or service users. The level of service quality depends on the performance of the bureaucracy as a provider of public services. Kuala Pembuang Class V Port Authority and Authority Office is a public organization that organizes sailing vessel licensing services. The purpose of this study is to determine the performance of employees in the Kuala Pembuang class Vocation and Port Authority Office and to find out the inhibiting factors and support in achieving performance. The performance appraisal of employees in sailing ship permits is seen from three performance indicators, namely the ability of employees, work motivation and employment opportunities, while supporting and inhibiting factors are seen from the improvement of Human Resources, use of facilities and infrastructure, management information systems and work culture. This research was conducted at the Kuala Pembuang class Vocation and Port Authority Office using a qualitative method with an interactive model, the subject of this study was the Head of Office and Office Officers as well as representatives of shipping agents as service users. The results of this study indicate that the performance of employees in the Kuala Pembuang Class Vocation and Port Authority Office is good, but it should be improved factors that influence employee performance both in terms of work ability, work motivation and opportunities / employment opportunities. The lack of human resources, infrastructure and work culture that are not good become an obstacle to the implementation of employee performance. Suggestions that can be made to improve employee performance, namely by placing employees in accordance with their skills / skills, providing training education, building intelligence and physical abilities of employees, as well as giving attention, delegating authority to employees, increasing employee participation and communication and dividing employee duties according the main tasks and functions of each employee. In overcoming the inhibiting factors of performance by improving the quality and quantity of Human Resources, the addition and improvement of infrastructure facilities and determining the target for licensing completion per day.

Keywords: Employee Performance

ABSTRAK

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PERIJINAN KAPAL BERLAYAR DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS V KUALA PEMBUANG

Dana Wardani
danawardani23@yahoo.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Keberhasilan pelayanan perijinan publik dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau pengguna jasa pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan tergantung pada kinerja birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang merupakan organisasi publik yang menyelenggarakan pelayanan perijinan kapal berlayar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang dan untuk mengetahui faktor penghambat serta penunjang dalam pencapaian kinerja. Penilaian kinerja pegawai dalam pemberian ijin kapal berlayar dilihat dari tiga indikator kinerja yaitu kemampuan pegawai, motivasi kerja dan kesempatan kerja, sedangkan faktor pendukung dan penghambat dilihat dari peningkatan Sumber Daya Manusia, penggunaan sarana dan prasarana, sistem informasi manajemen serta budaya kerja. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang dengan menggunakan metode kualitatif dengan model interaktif, subjek dari penelitian ini Kepala Kantor dan para Pegawai Kantor serta para perwakilan agen pelayaran sebagai pengguna jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang sudah baik, namun hendaklah ditingkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik dari segi kemampuan kerja, motivasi kerja dan kesempatan/peluang kerja, terbatasnya Sumber Daya Manusia, sarana prasarana dan budaya kerja yang kurang baik menjadi factor penghambat pelaksanaan kinerja pegawai. Saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, yaitu dengan menempatkan pegawai sesuai dengan skill/keterampilannya, memberikan pendidikan pelatihan, membangun kecerdasan dan kemampuan fisik pegawai, serta memberikan perhatian, pendelegasian wewenang kepada pegawai, meningkatkan partisipasi dan komunikasi pegawai serta membagi habis tugas pegawai sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai. di dalam mengatasi faktor penghambat kinerja dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, penambahan dan pembenahan sarana prasarana seta menentukan target penyelesaian perijinan per harinya.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PERIJINAN KAPAL BERLAYAR DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS V KUALA PEMBUANG**” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Kuala Pembuang, Mei 2019



Yang Menyatakan

Materai Rp 6.000

DANA WARDANI
NIM 500873813

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Perijinan Kapal
Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas
Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang

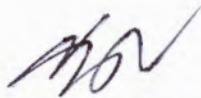
:

Nama : DANA WARDANI
NIM : 500873813
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/ tanggal : Kamis, 02 Mei 2019

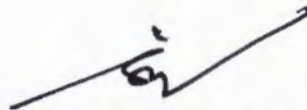
Menyetujui

Pembimbing II

Pembimbing I

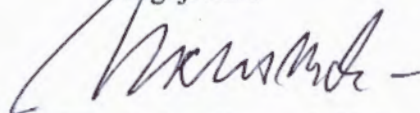


Prof.DR.Eddy Lion,MPd
NIP.19541016 197803 1 002



DR.Syamsuri,S.Sos.M.Si
NIP.19790521 200604 1 014

Penguji Ahli



Prof Dr. Aries Djaenuri, M.A

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial dan Politik,



Dr.Darmanto, M.Ed
NIP.19591027 198603 1 003



Dekan FHISIP,

Dr.Sofjan Aripin, M.Si
NIP.19660619 199203 1 002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : DANA WARDANI
NIM : 500873813
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/ Tanggal : : Kamis Tanggal 02 Mei 2019

Waktu : : 09.45 sd 11.15 Wib

Dan telah dinyatakan **LULUS /TIDAK LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
Dr.Sofjan Aripin,M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

:

Penguji Ahli
Prof.Dr. Aries Djaenuri,M.A

:

Pembimbing I
DR.Syamsuri,S.Sos,M.Si
NIP.19790521 200604 1 014

:

Pembimbing II
Prof.DR.Eddy Lion,MPd
NIP.19541016 197803 1 002

:

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Allhamdullillahirobil alamin atas kehadiran ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa, sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik (Program Pascasarjana Universitas Terbuka) dengan mengambil judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang”

Penyusunan Tugas akhir Program Magister dan isi serta tujuan yang hendak kami lakukan dalam hal ini kiranya nanti akan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi yang dapat bermanfaat untuk kepentingan masyarakat.

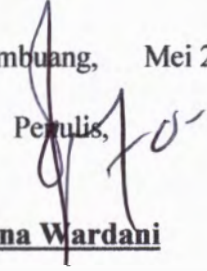
Tak lupa juga dengan itu, kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada yang terhormat :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
2. Ketua Pasca Sarjana Hukum, Sosial dan Politik Bapak Dr Darmanto,M.Ed
3. Kepala UPBJJ-UT Palangkaraya sebagai penyelenggara Program Pasca Sarjana
4. Bapak DR. Syamsuri,S.Sos.M.Si. sebagai Dosen Pembimbing I
5. Bapak Prof DR. Eddy Lion MPd sebagai Dosen Pembimbing II.
6. Kepala Kantor KSOP Kelas V Kuala Pembuang Bapak Drs. Muzahir, MM dan semua rekan kerja dikantor dan Para mitra kerja Agen Perusahaan
7. Semua keluarga tercinta atas dukungan semangat dan do'anya.
8. Rekan mahasiswa serta Sekretariat program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Kami menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir Program Magister ini jauh dari sempurna. hal ini disebabkan keterbatasan dan kemampuan yang kami miliki. dengan segala kerendahan hati, kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penyusunannya

Kuala Pembuang, Mei 2019

Penulis,


Dana Wardani

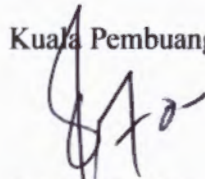
RIWAYAT HIDUP

Nama : DANA WARDANI
NIM : 500873813
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat Tanggal Lahir : Sampit, 30 Mei 1979

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Sampit pada Tahun 1992
Lulus SMP di Sampit pada Tahun 1995
Lulus SMU di Sampit pada Tahun 1998
Lulus Sarjana S1 di Palangkaraya pada Tahun 2008

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2002 sd 2006 sebagai Petugas Tata Usaha di Kantor KSOP Kuala Pembuang
Tahun 2006 sd 2008 sebagai Bendahara Materiil di Kantor KSOP Kuala Pembuang
Tahun 2009 sd 2015 sebagai Bendahara Pengeluaran di Kantor KSOP Kuala Pembuang
Tahun 2016 sd sekarang sebagai Bendahara Materiil di Kantor KSOP Kuala Pembuang

Kuala Pembuang, Mei 2019



DANA WARDANI
NIM.500873813

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
RIWAYAT HIDUP.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori / Kinerja Pegawai	13
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Berpikir	45
D. Operasional Konsep	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	49
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	50
C. Prosedur Pengumpulan Data	52
D. Metode Analisis Data	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	56
B. Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan penelitian	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	91
B. SARAN	92

DAFTARPUSTAKA	94
---------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Informan	98
Lampiran 2 Pedoman wawancara	99
Lampiran 3 Hasil Wawancara	101
Lampiran 4 Foto Dokumentasi	106

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	: Hasil Penelitian Terdahulu -----	44
Bagan 2.2	: Kerangka Berpikir -----	46
Bagan 3.1	: Model Interaktif -----	54
Bagan 4.1	: Gambar Peta -----	57
Bagan 4.2	: Gambar Dermaga -----	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Jumlah SDM Kantor KSOP kelas V Kuala Pembuang berdasarkan status Kepegawaian	61
Tabel 4.2	: Jumlah SDM Kantor KSOP kelas V berdasarkan Golongan	62
Tabel 4.3	: Jumlah SDM Kantor KSOP berdasarkan Jabatan	62
Tabel 4.4	: Jumlah rincian Penerimaan Negara Bukan Pajak	63
Tabel 4.5	: Jumlah Rincian Data Kunjungan kapal Tahun 2017.....	67
Tabel 4.6	: Jumlah Rincian Bongkar Muat Barang TA. 2017	67
Tabel 4.7	: Jumlah PNS yang Mengikuti Pendidikan Formal	81
Tabel 4.8	: Jumlah Kebutuhan Pegawai KSOP Kuala Pembuang	82
Tabel 4.9	: Rincian PNS yang telah mengikuti pendidikan Teknis	83
Tabel 4.10	: Rincian PNS yang telah mengikuti pendidikan perjenjangan	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Informan	98
Lampiran 2 Pedoman wawancara	99
Lampiran 3 Hasil wawancara	101
Lampiran 4 Foto Dokumentasi.....	106

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pencapaian suatu tujuan perusahaan/organisasi tidak terlepas dari imbalan atau balas jasa yang diberikan perusahaan/organisasi kepada tenaga kerja akibat dari prestasi yang telah diberikannya. Perusahaan/organisasi yang telah maju, dimana "goal" dari visi-misi perusahaan/organisasinya sebagian besar telah tercapai, maka akan semakin tinggi pula dalam memberikan imbalan atas hasil kerja kepada pegawainya. Pada instansi pemerintah, hal ini tidak berlaku, dimana balas jasa atau gaji yang diterima pegawai instansi pemerintah telah baku dan ditetapkan berdasarkan beberapa faktor penentu seperti masa kerja, pangkat/golongan, pendidikan, status perkawinan, jumlah anggota keluarga, dan lain-lain. Dari sistem penggajian yang diterapkan kepada pegawai negeri yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS), Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan Anggota kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), seolah-olah hanya menunjukkan seberapa besar rasa kemanusiaan dari pemerintah dalam menilai prestasi kerja pegawai negeri, belum tentu gaji yang akan diterimanya akan semakin tinggi. Padahal besarnya imbalan yang diberikan kepada pegawai secara tidak langsung menunjukkan baik tidaknya kinerja pegawai, bagaimana kekuatan sumber tenaga manusianya, dan merupakan refleksi dari kelangsungan hidup suatu perusahaan/organisasi di masa mendatang.

Definisi Kinerja menurut para ahli, Simomora (2003:45) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Hal ini berarti bahwa *Performance* adalah sebuah tindakan yang dapat dilihat, diamati dan dimungkinkan untuk mencapai hal – hal yang diharapkan, dalam hal ini kinerja dapat juga dikatakan

kombinasi dari kemampuan usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya yang diperoleh selama periode waktu tertentu.

Pengertian kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok tertentu untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya sesuai dengan hasil yang diharapkan, jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda mati dimana salah satu entrinya adalah hasil daripada suatu pekerjaan. Pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam sebuah perusahaan atau lembaga sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing masing dalam upaya mencapai suatu tujuan secara legal, tidak melanggar hukum, tidak melanggar norma dan etika.

Rivai (2005:15-17), kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Soeprihanto Kinerja pegawai adalah hasil kerja dari seorang pegawai selama periode tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Soeprihanto, 1996:6), aspek aspek kinerja meliputi sebagai berikut :

1. Kualitas Pekerjaan
2. Kuantitas Pekerjaan
3. Kemampuan Bekerja Mandiri
4. Pemahaman dan Pengenalan Pekerjaan
5. Kemampuan Memecahkan Masalah

Dari beberapa pendapat di atas dapat diketahui bahwa syarat- syarat yang ditentukan untuk pelaksanaan kinerja adalah sesuai dengan kualitas pekerjaan, ditentukan juga kuantitas pekerjaan yang menjadi beban dari pegawai maupun

organisasi, kesanggupan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan pada setiap pegawai menjadi dasar penilaian bagi pimpinan atau atasan

Dalam keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 kriteria yang dipakai untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan tingkat penyelesaian terhadap tugas;
2. Kejelasan dan Kepastian;
3. Frekuensi keluhan atau pujian terhadap kinerja pegawai terhadap kinerja pegawai (jumlah pekerjaan yang tidak tertunda); dan
4. Penggunaan alat modern untuk mempercepat dan mempermudah pekerjaan.

Setiap pegawai atau masing-masing pegawai tidak sama dalam hal penilaian, kualitas maupun kuantitas pekerja, tingkat penyelesaian dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas masing masing pegawai juga berbeda, demikian juga dengan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, waktu yang dibutuhkan dan pekerjaan yang ditunda masing-masing pegawai juga berbeda, berdasarkan hasil pegawai dalam menjalankan pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas pekerjaan maka dapat menghasilkan prestasi kerja, beberapa ukuran tersebut dapat menjadi tujuan penyelesaian tugas secara efektif

Penilaian kinerja merupakan hal yang esensial bagi perusahaan/organisasi. Dimana kinerja perusahaan/organisasi merupakan hasil kinerja individu secara keseluruhan yang dicapai seseorang dalam menjalankan aktivitasnya pada kurun waktu tertentu. Penilaian dilakukan sebagai acuan bagi para karyawan agar dapat memotivasi dirinya untuk memberikan kontribusi yang lebih baik lagi bagi perusahaan/organisasi, selain itu sebagai penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan/organisasi secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

Untuk memenangkan persaingan global yang semakin ketat dewasa ini, kinerja sebuah perusahaan/organisasi haruslah mencerminkan peningkatan dari satu periode ke periode berikutnya. Begitu pula pada instansi pemerintah, seperti pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan atau disingkat dengan nama KSOP kelas V Kuala Pembuang yang merupakan media penelitian penulis, kinerja pegawainya dalam hal ini yang dimaksud adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sudah saatnya dinilai secara lebih profesional, tidaklah hanya cukup secara finansial saja karena dianggap belum mencerminkan instansi pemerintah sesungguhnya, namun perlu dilihat dari berbagai perspektif lainya yaitu perspektif pembelajaran dari PNS itu sendiri.

Trisnaningsih (2007) juga menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil karya yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu yang diukur dengan mempertimbangkan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu.

Penilaian kinerja tersebut dapat diukur melalui pengukuran tertentu dimana kualitas berkaitan dengan mutu kerja yang dihasilkan, sedangkan kuantitas adalah jumlah hasil kerja yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu, dan ketepatan waktu adalah kesesuaian waktu yang telah direncanakan, dalam penilaian ini akan diketahui profesionalitas dari seorang PNS dalam hal kemampuannya menyelesaikan suatu pekerjaan, tingkat kedisiplinannya, dan kontribusinya dalam keberhasilan suatu kegiatan yang menjadi tanggung jawab di Kementeriannya. Konsep ini akan membantu suatu instansi pemerintah untuk melakukan pengukuran kinerja secara lebih komperhensif dan akurat.

Beban Kerja menurut Menpan (Uutomo, 2008) bahwa pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu, pengukuran beban

kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efesiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan melakukan teknik analisis efesiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik manajemen lainnya lebih lanjut dikemukakan pula bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis, informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alat untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia, dalam pengertian beban kerja yang diuraikan Menpan diketahui bahwa beban kerja lebih mengarah pada pemenuhan tujuan secara organisasi

Menurut Haryono (2004) beban kerja adalah Jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal dengan demikian beban kerja adalah suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan unit kerja yang dilaksanakan dalam keadaan normal (Kurnia, 2010)

Menurut Depkes RI (2003) beban kerja adalah beban yang diterima pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan seperti mengangkat, berlari dan lain lain, setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakukanya, pengertian ini lebih mengarah pada beban kerja batasan fisik, padahal beban tersebut dapat berupa fisik, mental atau social, beban kerja dapat juga diartikan frekuensi kegiatan rata – rata dari masing – masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu

Irwandy (2007) dalam pengertian ini maka pengertian beban kerja merujuk pada frekuensi kegiatan rata-rata masing masing pekerja dalam jangka waktu

tertentu, beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental, akibat dari beban kerja tersebut yang terlalu berat atau pun kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Remunerasi adalah sistem penggajian yang berbasis pada penilaian kinerja, yang tujuannya tercipta *good governance*, salah satunya dengan menaikkan kesejahteraan sampai tingkat kebutuhan hidup layak. Pemerintah menetapkan pada tahun 2011 remunerasi sebagai bagian dari tahapan reformasi birokrasi akan diberlakukan di seluruh kementerian dan lembaga pemerintahan di seluruh Indonesia, sistem remunerasi merupakan proyek percontohan bagi peningkatan kesejahteraan PNS dan TNI/POLRI pada waktunya nanti. Namun karena keterbatasan anggaran maka oleh pemerintah dipilihlah tiga lembaga/Kementerian yang dianggap sangat strategis untuk percontohan itu seperti Depkeu yang sehari-harinya mengurus uang negara, BPK sebagai pemeriksa uang Negara, dan MA sebagai penjamin kepastian hukum yang adil, bersih dan berwibawa. Maka apabila percontohan itu gagal dalam pengertian kinerja birokrasi tidak seperti yang diharapkan setelah diremunerasi bias saja proyek itu tidak dilanjutkan di kemudian hari, karena akan ada kesimpulan bahwa bagus dan tidaknya kinerja pegawai ternyata bukan hanya faktor kesejahteraan tetapi soal mentalitas, SDM yang lemah dan sebagainya. Harapan kita tentu proyek remunerasi itu berhasil meningkatkan kinerja dan tercipta *good governance* dan negara kemudian mampu membiayai remunerasi pada semua pegawai yang saat ini. Karena dengan adanya birokrasi yang baik kita bisa menjadi bangsa yang maju dan besar tanpa harus berkutat pada lambatnya kinerja, pungutan liar dan korupsi merupakan racun birokrasi. Selain remunerasi penerapan pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi berupa insentif telah diterapkan di berbagai organisasi. Penghargaan (*reward*) merupakan bentuk tindakan untuk memelihara kinerja pegawai agar tetap terjaga dengan baik. Untuk mendorong

peningkatan kinerja manajemen organisasi biasanya membuat paket-paket program, misalnya paket gaji. Di lingkungan pegawai negeri paket gaji berupa: (a) kenaikan gaji pokok; (b) tambahan honorarium; (c) insentif jangka pendek; dan (e) insentif jangka panjang. Pada umumnya dalam memberikan gaji kepada pegawainya, organisasi menggunakan salah satu dari sistem penggajian berikut: (a) sistem skala tunggal; (b) sistem skala ganda; dan (c) sistem skala gabungan (Mahmudi, 2005:187).

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang adalah suatu lembaga pemerintah dibawah Kementerian Perhubungan yang juga sudah dianggarkan oleh pemerintah untuk bisa menggunakan sistem remunerasi sekarang ini diharapkan dengan adanya sistem penggajian yang berbasis kinerja tersebut, kesejahteraan Pegawai Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang semakin meningkat dan pelayanan publik semakin berkualitas, dan semakin dapat dipercaya. Negara Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat luas dengan memisahkan beberapa pulau maupun negara, menyebabkan lalu lintas dan angkutan serta pelabuhan menjadi media perekat yang sangat penting, disamping itu keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan merupakan hal yang begitu penting dalam lalu lintas serta pelabuhan.

Dalam Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dijelaskan bahwa keamanan dan keselamatan Pelayaran di perairan serta kepelabuhanan merupakan tugas dan fungsi pemerintahan di Pelabuhan yaitu Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan, maka di tetapkanlah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang merupakan Instansi pemerintah dibawah Kementerian Perhubungan yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Instansi ini sangat erat kaitannya dengan Pelayanan jasa publik, khususnya melayani jasa kepelabuhanan, Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kuala Pembuang merupakan salah satu Pelabuhan Laut yang terletak di Muara sungai Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah. Perannya sebagai pelabuhan yang melayani kegiatan perdagangan dalam negeri dan Penunjang perekonomian di Kabupaten Seruyan Kuala Pembuang Kalimantan Tengah.

Pelayanan publik harus memperoleh perhatian yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah. dalam melaksanakan tugas pelayanan, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang dituntut memiliki profesionalisme dan wawasan global serta memiliki kompetensi yang tinggi. Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional dan berkompetensi dengan pembinaan karier Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilaksanakan atas dasar perpaduan antara system prestasi kerja dan karier, maka peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) Pegawai Negeri Sipil (PNS) berbasis kompetensi merupakan suatu keharusan agar birokrasi dapat mewujudkan kinerja yang lebih baik dan memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada Masyarakat.

Sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat dituntut suatu pelayanan prima,

dengan sendi-sendi prima pelayanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum efisien, keterbukaan dan ketepatan waktu, sehingga keprimaan dalam pemberian pelayanan menjadi realita dan untuk mendapat pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang dalam pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan penerbitan pemberian perijinan yang merupakan kedatangan dan keberangkatan kapal, Minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas V Kuala Pembuang yang banyak kekurangan Pegawai yang seharusnya berjumlah 27 (dua puluh tujuh) orang kenyataan nya hanya memiliki jumlah pegawai 7 (tujuh) orang sehingga untuk memberikan pelayanan prima dikhawatirkan tidak bisa maksimal dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan, pencegahan dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang merupakan bagian dari pelayanan dari kedatangan dan keberangkatan kapal dilaksanakan di bagian masing masing petugas tidak terealisasi di satu titik dan sering terjadinya pegawai KSOP Kelas V Kuala Pembuang yang mempunyai tugas rangkap atau tumpang tindih pekerjaan, pelayanan tidak terfokus di tiap seksi atau bagian sehingga menimbulkan kesan birokrasi yang tidak tertib, serta untuk menghindari kurangnya pengawasan saat terjadinya kegiatan kapal datang dan berangkat untuk menghindari permasalahan yang bisa terjadi misalnya kecelakaan kapal disebabkan oleh banyak faktor salah satunya kurangnya pengawasan petugas saat memberikan ijin keberangkatan kapal menuju pelabuhan tujuan yang masih dalam pengawasan wilayah Kabupaten

Seruyan Kuala Pembuang Kalimantan Tengah.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang sebagai penyelenggara pelabuhan masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini disebabkan karena selama ini para pengguna jasa selalu mengabaikan jadwal prosedur pelayanan yang telah diberikan, sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal ditambah dengan kurangnya jumlah pegawai yang ada di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas V Kuala Pembuang, selain itu juga kondisi pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang saat ini kurangnya SDM yang berkualifikasi pelaut serta kurangnya jumlah pegawai yang semestinya sehingga terjadi pekerjaan yang tumpang tindih atau merangkap, seharusnya jumlah ideal untuk formasi kelas V berjumlah 27 (dua puluh tujuh) orang Pegawai sedangkan yang ada saat ini hanya memiliki 7 (tujuh) orang pegawai jadi masih kekurangan 20 (dua puluh) orang pegawai kondisi ini juga dihadapkan dengan adanya pemberian pelayanan secara tersendiri tidak terealisasi pada satu titik dan pengguna jasa juga belum mempunyai kartu indentitas dalam mengajukan permohonan pembuatan SPB dan lainnya. Sehingga bisa mengakibatkan kurang tertib dalam memberikan pelayanan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang belum merasakan optimalnya kinerja pegawai. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, beserta pengumpulan data awal, ditemukan adanya beberapa indikasi yang menunjukkan sumber daya manusia pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang belum berfungsi dengan baik. Indikasi yang menunjukkan kinerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang belum berfungsi dengan baik yaitu dapat dilihat dari data penilaian kinerja pegawai berdasarkan kategori, terlihat bahwa adanya penurunan

jumlah pegawai yang berprestasi dengan diikuti meningkatnya jumlah pegawai yang memiliki kinerja kurang. Faktor pendukung yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan menurun yaitu salah satunya tingkat absensi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul: “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan masalah penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang?
2. Apa saja Faktor Penghambat dan Penunjang kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang?

C. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Pegawai Kantor Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang.
2. Mendeskripsi dan menganalisis faktor penghambat dan penunjang kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan literatur bagi program pascasarjana universitas terbuka, khususnya Program Magister Administrasi Publik.

2. Manfaat Peraktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan di masa yang akan datang dalam rangka lebih meningkatkan kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja Pegawai

Menurut kamus umum kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas, kinerja merupakan prestasi kerja atau *performance* yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. Dalam menyusun suatu penelitian diperlukan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori tersebut digunakan sebagai dasar untuk mendukung di dalam membahas suatu masalah tertentu. Sebelum penulis mengemukakan kerangka dasar teori yang mendukung, perlu diberikan pengertian tentang teori itu sendiri sehingga diperoleh suatu konsep dalam pembahasan tidak jauh berbeda.

Definisi kinerja adalah suatu organisasi baik itu pemerintah maupun swasta selalu digunakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut, tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja organisasi atau pegawainya tidak maksimal, menurut Mangkunegara (2002:67) dalam Pasalong (2010:176) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Siagian (1995:227) mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil dicapai. *Performance* adalah suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode, sering

dalam referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau diproyekkan, suatu dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya (Iminsyah dan Padi, 2003:206-207), dalam hal ini kinerja bisa dikatakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu tempat yang resmi memiliki data-data pribadi dan mempunyai kekuatan hukum, tempat pekerjaan yang dimaksud adalah organisasi lembaga atau badan lainnya yang berhubungan dengan pegawai jadi kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok tertentu untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya sesuai dengan hasil yang diharapkan, jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda mati dimana salah satu entrynya adalah hasil daripada suatu pekerjaan.

Menurut Robbins dalam Rivai (2005:15) kinerja mempunyai korelasi serta saling mendukung satu sama lain, antara lain:

1. Kemampuan (*Ability*)

Menurut Thoha (1994:154) kemampuan adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kemampuan mempunyai unsur-unsur pengetahuan dan keterampilan yang diberikan kepada setiap pegawai agar dapat bekerja dengan efektif.

2. Motivasi (*Motivation*)

Menurut Hasibuan (2006:141) motivasi berasal dari bahasa latin "*movere*" yang berarti "dorongan atau daya penggerak", motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi ini penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Tingkah laku seseorang dipengaruhi serta dirangsang oleh keinginan, kebutuhan, tujuan dan keputusannya. Motivasi dapat disimpulkan merupakan hal yang dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik dibandingkan yang sebelumnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sebelumnya yang didasarkan atas motif internal pegawai maupun motif eksternal pegawai.

3. Peluang/Kesempatan (*Opportunity*)

Menurut Robin dalam Rivai (2005:15) mengatakan bahwa peluang atau kesempatan (*opportunity*) kerja ialah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari adanya rintangan-rintangan yang mengendalikan pegawai. Meskipun seorang individu mungkin bersedia dan mampu, boleh saja ada rintangan yang menjadi penghambat. Oleh sebab itu semakin tinggi kemampuan, motivasi dan kesempatan pegawai maka akan dapat menciptakan kinerja yang tinggi pula. Hal ini dapat diasumsikan bahwa peluang atau kesempatan merupakan sistem yang ada dalam sebuah organisasi baik itu sifatnya formal maupun informal yang dapat mempengaruhi intensitas kinerja pegawai dalam artian apabila kemampuan dan motivasi kerja tidak sesuai dengan sistem yang ada dalam organisasi tersebut maka intensitas kinerja pegawai tersebut akan berkurang, sebaliknya apabila kemampuan dan motivasi kinerja pegawai sesuai dengan sistem yang ada dalam organisasi tersebut maka intensitas kinerja pegawai tersebut akan

meningkat.

Menurut Simamora (1995:500) kinerja sangat ditentukan oleh 3 hal, yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari:

- a. Kemampuan dan keahlian
- b. Latar belakang
- c. Demografi

2. Faktor psikologis yang terdiri dari:

- a. Persepsi
- b. *Attitude*
- c. *Personality*
- d. Motivasi

3. Faktor organisasi yang terdiri dari:

- a. Sumber Daya
- b. Kepemimpinan
- c. Penghargaan
- d. Struktur
- e. *Job Design*

Beban kerja merupakan satu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas pegawai dalam meningkatkan kinerja yang beerhubungan dengan kemampuan memproses informasi, saat menghadapi suatu tugas, individu

diharapkan dapat menyelesaikan suatu tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu, apabila keterbatasan tersebut menghambat /menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang ditentukan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki, kesenjangan ini menimbulkan kegagalan dalam kinerja (*performance failures*), hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja (Cain, 2007).

Beban kerja adalah beban yang ditanggung pegawai atau tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya, ditunjukkan oleh Meshkati dalam Tarwaka (2015) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi, mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing masing memiliki tingkat pembebanan yang berbeda beda, tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan jenuh atau *understress*, oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimal yang ada diantara kedua batas yang ekstrim dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Hart dan Ataveland dalam Tarwaka (2015), bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas–tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja, beban kerja kadang–kadang dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor seperti tuntutan tugas atau upaya–upaya yang dilakukan untuk melakukan suatu pekerjaan, oleh karena itu tidak hanya mempertimbangkan beban kerja dari satu aspek saja, selama faktor–faktor yang lain

mempunyai interelasi pada cara-cara yang kompleks. Berdasarkan pada beberapa definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejauhmana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerja yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugas nya serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya

Secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun eksternal, faktor eksternal beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, termasuk beban kerja eksternal adalah tugas (*task*) yang dilakukan bersifat fisik seperti beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, cara angkat angkut, alat bantu kerja dan lain-lainnya, kemudian organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir dan lainnya selain itu lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas, debu, penerangan, hubungan pekerja dengan pekerja ketiga aspek ini sering disebut *stressor*, sedangkan faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh diri sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal, reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif, penilaian secara objektif melalui perubahan reaksi fisiologi, sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku karena itu selain secara subjektif berkaitan erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya secara lebih ringkas factor internal meliputi faktor *somatic* jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi, faktor psikis: motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan (Tarwaka,2015)

Selanjutnya Menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2015), menjelaskan bahwa tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah tuntutan tugas, usaha dan performasi.

1. Faktor Tuntutan Tugas (*task demands*), argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas–tugas yang dilakukan oleh pekerja, bagaimanapun perbedaaan–perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan
2. Usaha dan tenaga (*effort*), jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerja mungkin merupakan suatu bentuk intiutif secara alamiah terhadap beban kerja, bagaimanapun juga sejak terjadinya peningkatan tuntunan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.
3. Performasi sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performasi yang akan dicapai, bagaimanapun jugapengukuran performasi sendiri tidak dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap, dalam literatur–literatur yang membahas beban kerja, beban kerja selalu dijelaskan sebagai faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja, Lysaght dalam Irawati (2012) menegaskan faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kebutuhan kerja dan pembagian tugas

Pembagian antara fungsi sistem dan manusia merupakan langkah awal dalam desain sistem dan pembagian ini akibatnya akan menimbulkan tuntunan situasi pada pekerja, selama desain sistem dilakukan, tim yang mendesain memutuskan fungsi mana yang diberikan pada manusia dan mana yang diberikan pada sistem, sekali telah dilakukan pembagian, fungsi dan juga desain dari kendali dan

display akan mengarahkan tugas dari pekerja, tugas yang dibagi kepada pekerja mempresentasikan pekerjaan pekerja dan sejauh mana tugas- tugas tersebut tidak dapat dikerjakan pada tingkat yang diinginkan, tugas dapat mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh pekerja melalui banyak cara, misalnya melalui tindakan apa yang harus dilakukan oleh seorang pekerja dalam memenuhi tugasnya, melalui jumlah dan tipe dari tugas yang akan ditampilkan, melalui keterbatasan waktu yang tersedia dalam menyelesaikan tugas maupun melalui tingkat akurasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas, kesemuaan hal tersebut diatas menjadi faktor yang berkontribusi terhadap munculnya tuntutan situasi.

b. Konteks Lingkungan

Tugas yang dikerjakan oleh pekerja tidaklah dikerjakan sendiri, suatu tugas dilakukan didalam suatu keadaan yang berbeda-beda yang dapat mempengaruhi tingkat kesulitan yang dialami oleh pekerja, bagaimana seseorang pekerja berinteraksi dengan sekelilingnya juga memberikan dampak yang penting terhadap kinerja dan beban kerja, beberapa faktor eksternal yang dapat mengubah tuntutan situasi dan mempengaruhi tingkat kesulitan yakni lingkungan eksternal dimana tugas dilakukan (misalnya panas, kelembaban, suara, penerangan, getaran dan gaya gravitasi) desain dari unit pertukaran informasi antara manusia dengan mesin (misalnya tipe dan ukuran dari *display* dan kendali, serta bentuk susunannya). Desain dari pengemasan manusia (misalnya pakaian pelindung, posisi duduk) serta desain dari keseluruhan stasiun/tempat kerja (misalnya ukuran, pencahayaan di dalam ventilasi, kendali kelembaban dan suhu dan pengurangan getaran).

1. Pekerja

Setiap pekerja memasuki suatu situasi dengan membawa pengaruh yang dapat mempengaruhi kinerja, berikut penjelasannya:

a. Kondisi Sementara

Merujuk kepada kondisi awal misalnya kondisi kesegaran tubuh seseorang yang bisa berpengaruh kepada pelaksanaan tugas

b. Sifat Bawaan Menetap

Tidak hanya kondisi sementara, kondisi seorang pegawai dipengaruhi oleh beberapa karakteristik yang tidak mudah berubah, misalnya tujuan/motivasi, pengetahuan/keterampilan dan kemampuan proses berpikir, kemampuan proses berpikir ini akan berinteraksi dan berintegrasi dengan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan dari tugas.

Individu berbeda-beda didalam hal tujuan, sejauh apa tujuan tersebut sudah terpenuhi hingga saat ini dan sejauh mana pemenuhan tugas dipandang sebagai pencapaian tujuan, mereka juga berbeda dalam hal persepsi mengenai kecepatan dan akurasi yang dibutuhkan saat menyelesaikan tugas, faktor-faktor ini akhirnya menentukan tingkat motivasi dalam pemenuhan tugas dan sebagai akibatnya, menentukan sejauh mana usaha yang secara sukarela diberikan oleh individu tersebut, kapasitas proses berpikir dari seorang individu dibedakan dari pengetahuan dan keterampilan yang telah diperolehnya melalui pelatihan dan pengalaman, pengetahuan misalnya mengenai fakta-fakta, peraturan-peraturan, prosedur pemakaian peralatan dapat dianggap sebagai sumber yang dimiliki oleh individu yang dapat dimanfaatkan oleh proses kognitif.

2. Pengukuran Beban kerja

Pengukuran beban kerja dapat dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian (Undang-undang No. 43 Tahun 1999, Pasal 1). Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan (Undang-undang No. 43 Tahun 1999, Pasal 3). Untuk mengantisipasi dampak negatif dari berbagai pelayanan publik yang disebabkan oleh sumber daya aparatur maka diperlukan upaya dan strategi yang tepat sebagai berikut.

1) *Meng-update* analisis pekerjaan yang ada

Jabatan dan pekerjaan yang melekat didalamnya perlu dianalisis kembali mengenai bobot dan ruang lingkupnya sehingga mampu memenuhi tuntutan pelayanan publik yang semakin berkembang sekaligus mampu memenuhi tuntutan profesional sebagai administrasi publik. Cakupan *job analysis* ini adalah *job description* (uraian jabatan) dan *job specification* (kualifikasi jabatan).

2) Pengembangan *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja)

Merupakan upaya yang menggabungkan desain pekerjaan dengan lingkungan kerja sehingga dapat memaksimalkan produktivitas, budaya kerja

dan prestasi kerja. Strategi ini secara khusus dapat menjadi strategi utama jika kendala-kendala yang dihadapi seperti kondisi kerja yang rendah, komunikasi yang kurang efektif serta diikuti dengan prestasi kerja yang rendah pula.

3) Reformasi strategi pendidikan dan pelatihan

Ada empat jenis pendidikan dan pelatihan yaitu pendidikan formal, pendidikan non formal, pendidikan struktural/penjenjangan dan pendidikan teknis/fungsional. Pendidikan formal dapat dilakukan dengan pemberian tugas belajar dan izin belajar atau dengan mendorong para pegawai untuk mengikuti pendidikan formal secara mandiri. Pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dapat dilakukan sesuai dengan materi yang disusun instansi terkait.

4) Reorientasi manajemen karier

Reorientasi manajemen karier dapat dimaknai sebagai sarana pengembangan kemampuan pegawai terutama dalam level pimpinan. Manajemen karier bisa meliputi mutasi horizontal, vertikal maupun diagonal. Mutasi diagonal dapat dilakukan dalam kerangka tujuan yang sama. Manajemen karier yang transparan akan mampu memompa semangat berprestasi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Manajemen karier akan menciptakan tantangan baru secara berkesinambungan kepada pegawai serta mengurangi kemungkinan terjadinya kejenuhan dalam bekerja karena terlalu lama berada dalam suatu posisi yang sama.

5) Reorientasi penilaian prestasi kerja

Hal ini biasanya dilakukan hanya dengan memanfaatkan DP3 yang lebih banyak bernuansa formalitas daripada melakukan apa yang menjadi aktivitas penilaian prestasi kerja yang lebih mengacu kepada pemberian umpan balik

kepada pegawai tentang kinerjanya sehingga ia menyadari hasil yang telah dilakukannya serta kekurangan yang masih terjadi (Soeprapto, 2000:50-54).

4. Indikator Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur

Metode peningkatan kompetensi sumber daya aparatur dikatakan baik jika mencapai sasaran sesuai dengan yang diinginkan yaitu dapat meningkatkan kualitas aparatur dalam mengerjakan pekerjaannya. Indikator-indikator yang diukur dari model peningkatan kompetensi yang diterapkan menurut Hasibuan (2001:82) antara lain:

1) Prestasi Kerja Aparatur

Apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja aparatur setelah mengikuti pengembangan baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat maka berarti metode pengembangan yang diterapkan cukup baik tetapi jika prestasi kerjanya tetap berarti metode pengembangan yang dilakukan kurang baik, jadi perlu diadakan perbaikan.

2) Kedisiplinan Aparatur

Jika kedisiplinan aparatur setelah mengikuti pengembangan semakin baik berarti metode pengembangan yang dilakukan baik tetapi apabila kedisiplinan tidak meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

3) Absensi Aparatur

Kalau absensi aparatur mengikuti pengembangan menurun maka metode pengembangan itu cukup baik. Sebaliknya jika absensi aparatur tetap berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

4) Tingkat Kerusakan Alat atau Mesin-Mesin

Kalau tingkat kerusakan alat dan mesin-mesin setelah aparatur mengikuti pengembangan berkurang maka metode itu cukup baik sebaliknya jika tetap

berarti metode pengembangan itu kurang baik.

5) Tingkat Kecelakaan

Tingkat kecelakaan aparatur harus berkurang setelah mereka mengikuti program pengembangan. Jika tidak berkurang berarti metode pengembangan itu kurang baik jadi perlu disempurnakan.

6) Tingkat Pemborosan Biaya, Tenaga dan Waktu

Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu berkurang atau efisiensi semakin baik maka metode pengembangan itu baik. Sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

7) Tingkat Kerjasama Aparatur

Tingkat kerjasama aparatur harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah mereka mengikuti pengembangan.

8) Tingkat Upah Insentif Aparatur

Jika upah insentif aparatur meningkat setelah mengikuti pengembangan maka metode pengembangan itu baik, sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

9) Prakarsa Aparatur

Prakarsa aparatur harus meningkat setelah mengikuti pengembangan, jika tidak meningkat atau tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik, dalam hal ini aparatur diharapkan dapat bekerja mandiri serta bisa mengembangkan kreativitas.

10) Kepemimpinan dan Keputusan Manajer

Kepemimpinan dan keputusan-keputusan yang ditetapkan oleh manajer setelah dia mengikuti pengembangan harus semakin baik, kerja sama semakin serasi, sasaran yang dicapai semakin besar, ketegangan-ketegangan berkurang serta kepuasan kerja aparatur meningkat. Kalau hal-hal di atas

tercapai berarti metode pengembangan yang dilaksanakan itu baik, demikian sebaliknya.

5. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dalam Pasolong (2014:128). Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam Pasolong (2014:128), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Hardiansyah (2011:11), Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, meyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto, 2015:2). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan manusia. Pelayanan diberikan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum atau pelayanan publik. Ketiga-tiganya memiliki batasan pengertian yang sama.

Dari definisi yang dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan melayani seseorang atau masyarakat dan

berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2005:141-145), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya. Pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Mahmudi (2005:213), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beberapa pengertian dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan,

yaitu:

- 1) Penyelenggara pelayanan public adalah instansi pemerintah;
- 2) Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah;
- 3) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan;
- 4) Unit pelayanan publik adalah unit/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- 5) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 7) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 8) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besarannya dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Asas-asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian

kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau, oleh sebab itu pelayanan publik memiliki asas-asas antara lain sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas;
- 3) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal” maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Ibrahim (2008:19-20) Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 4, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:
 - 1) Kepentingan umum;
 - 2) Kepastian hukum;
 - 3) Kesamaan hak;
 - 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
 - 5) Keprofesionalan;
 - 6) Partisipatif;
 - 7) Persamaan perlakuan /tidak diskriminatif;
 - 8) Keterbukaan;

- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam Hardiyansyah (2011:25) asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

- 2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip- prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan, mencakup dalam hal:

- a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa;
- c) Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.

9) Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan, ramah.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan. Dalam Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014:144-145).

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik

sangat penting.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, standar pelayanan meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan karena dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

5) Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Harus ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang

dibutuhkan.

6. Pengguna Jasa

Pengguna jasa atau pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performa kita atau perusahaan manajemen, Maie dkk (dalam Nasution, 2004;101) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu :

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung pada nya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa yang diinginkan, tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
3. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Pada dasarnya dikenal tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern yaitu (Nasution, 2004;102).

1. Pelanggan Internal, yaitu orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada reformasi pekerjaan (atau perusahaan) kita.
2. Pelanggan Antara, yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.
3. Pelanggan Eksternal, yaitu pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut dengan pelanggan nyata. Pelanggan Eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Pelanggan atau Pengguna Jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang atau sering dipakai istilah Agen Pelayaran Perusahaan, Agen Perusahaan adalah orang yang melayani beberapa perusahaan sebagai perantara dengan pihak ke tiga dengan persetujuan-persetujuan tertentu.

7. Perizinan

1) Pengertian Perizinan

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izinialah salah satu instrument yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas.

- a) Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
- b) Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus Philipus M. Hadjon (1993:200).

Pada umumnya sistem izin terdiri dari:

- 1) Larangan.
- 2) Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
- 3) Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Terdapat istilah lain yang memiliki kesamaan dengan izin yaitu:

- a) Dispensasi ialah keputusan administrasi negara yang membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan peraturan yang menolak perbuatan tersebut. Sehingga suatu peraturan undang-undang menjadi tidak berlaku bagi sesuatu yang istimewa (*relaxation legis*).

- b) Lisensi adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan suatu izin yang memperkenankan seseorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa.
- c) Konsesi merupakan suatu izin berhubungan dengan pekerjaan yang besar dimana kepentingan umum terlibat erat sekali sehingga sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas pemerintah, tetapi pemerintah diberikan hak penyelenggaraannya kepada *konsesisionaris* (pemegang izin) yang bukan pejabat pemerintah. Bentuknya bisa berupa kontraktual atau kombinasi antara lisensi dengan pemberian status tertentu dengan hak dan kewajiban serta syarat-syarat tertentu (Pudyatmoko, 2009:17-18).

2. Motif dan Tujuan Perizinan

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian. Dari aktivitas aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan.

Tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

a. Dari sisi pemerintah

Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah

1) Untuk melaksanakan peraturan

Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.

2) Sebagai sumber pendapatan daerah

Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

b. Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut

- 1) Untuk adanya kepastian hukum.
- 2) Untuk adanya kepastian hak.

c. Dari sisi pemerintah

Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah

- 2) Untuk melaksanakan peraturan

Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.

- 2) Sebagai sumber pendapatan daerah

Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

d. Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut

- 1) Untuk adanya kepastian hukum.
- 2) Untuk adanya kepastian hak.
- 3) Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin.

Dengan meningkatkan tindakan-tindakan pada suatu system perizinan, pembuatan undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin (Sutedi, 2011:200).

Adapun motif-motif untuk menggunakan system izin dapat berupa:

- 1) Mengendalikan perilaku warga
- 2) Mencegah bahaya bagi lingkungan hidup
- 3) Melindungi objek-objek tertentu
- 4) Membagi sumber daya yang terbatas
- 5) Mengarahkan aktivitas

Perizinan dapat berbentuk tertulis maupun tidak tertulis, dimana didalamnya harus termuat unsur-unsur antara lain:

- 1) Instrumen yuridis

Izin merupakan instrument yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau mentapkan peristiwa konkret, sebagai ketetapan

izin itu dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada ketetapan pada umumnya.

2) Peraturan perundang-undangan

Pembuatan dan penerbitan ketetapan izin merupakan tindakan hukum pemerintahan, sebagai tindakan hukum maka harus ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan atau harus berdasarkan pada asas legalitas, tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah, oleh karena itu dalam hal membuat dan menerbitkan izin haruslah didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena tanpa adanya dasar wewenang tersebut ketetapan izin tersebut menjadi tidak sah (Hadjon, *op.cit*, dalam Sutedi, *op.cit*, hlm.201-202).

3) Organisasi pemerintah

Organisasi pemerintah adalah organisasi yang menjalankan urusan pemerintah baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah. Menurut Sejahran Basah dari badan tertinggi sampai dengan badan terendah berwenang memberikan izin.

4) Peristiwa konkret

Izin merupakan instrument yuridis yang berbentuk ketetapan yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi peristiwa kongkret dan individual, peristiwa kongkret artinya peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat tertentu dan fakta hukum tertentu.

5) Prosedur dan persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Selain itu pemohon juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Menurut Soehino, syarat-syarat dalam izin itu bersifat konstitutif dan kondisional, konstitutif karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang harus (terlebih dahulu) dipenuhi, kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang disyaratkan itu terjadi

3. Prosedur Pemberian Izin

a) Proses dan prosedur perizinan

Proses penyelesaian perizinan merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin serta pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Inti dari regulasi dan deregulasi adalah tata cara prosedur perizinan adalah tata cara dan prosedur perizinan. Isi regulasi dan deregulasi harus memenuhi nilai: sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak,

meminimalkan kontak fisik antar pihak yang melayani dan yang dilayani memiliki prosedur operasional standar, dan wajib dikomunikasikan secara luas.

b) Persyaratan

Merupakan hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin yang dimohonkan, yang berupa dokumen dan kelengkapan atau surat-surat. Menurut Soehino, syarat- syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional.

- 1) Konstitutif yaitu ditentukan suatu perbuatan tertentu yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu dalam pemberian izin ditentukan suatu perbuatan konkret yang bila tidak dipenuhi dapat dikenai sanksi (*Ibid*, hlm.18).
- 2) Kondisional artinya penilaian tersebut baru ada dan dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang di isyaratkan terjadi

c) Waktu penyelesaian izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh instansi yang bersangkutan. waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi kriteria:

- 1) Disebutkan dengan jelas.
- 2) Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin.
- 3) Diinformasikan secara luas bersama-sama dengan prosedur dan persyaratan.
- 4) Biaya perizinan

Tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian izin, dimana pembiayaan menjadi hal mendasar dari pengurusan perizinan. Oleh karena itu harus memenuhi syarat-syarat:

- a. Disebutkan dengan jelas.
- b. Mengikuti standar nasional.
- c. Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek tertentu.
- d. Perhitungan berdasar pada tingkat *realcost*.
- e. Besarnya biaya diinformasikan secara luas.

Prosedur Pemberian surat Ijin Berlayar yang ada dikantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang telah sesuai dengan peraturan hukum yang jelas yaitu berdasarkan Undang-Undang nomor 17 tahun 2008 pasal 219 ayat (1) tentang pelayaran, diatur bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki Surat Persetujuan Berlayar yang dikeluarkan Oleh Syahbandar serta berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2014 tentang Tata cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yang mana sebelum memperoleh Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pemilik atau operator kapal mengajukan permohonan secara tertulis kepada Syahbandar yang mana menyatakan kesiapan kapal berangkat dari nakhoda, selain itu juga melampirkan bukti setoran PNB (Pendapatan Negara Bukan Pajak) diantaranya bukti pembayaran lunas diantaranya jasa epalabuhanan, bukti pembayaran uang perkapalan, bukti pembayaran jasa kenavigasian, bukti pembayaran jasa perkapalan dan persetujuan karantina kesehatan dari Kantor Kesehatan Pelabuhan, apabila semua kewajiban telah dipenuhi maka pihak Syahbandar

melakukan proses penelitian terhadap dokumen dan surat surat dilanjutkan dengan pemeriksaan administrasi, apabila pada saat pemeriksaan fisik ditemukan ketidak sesuaian dengan ketentuan yang berlaku maka surat persetujuan berlayar akan ditunda dan hasil pemeriksaan itu diberitahukan kepada pihak pemohon yang biasa nya diwakili oleh agen pelayaran, telah diatur dalam bab IV surat Persetujuan Berlayar hanya berlaku 24 jam dari waktu tolak yang telah ditetapkan dan hanya bisa digunakan dalam 1 x pelayaran.

Perlu juga dijelaskan disini ketentuan umum sebagai berikut :

1. Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar adalah suatu kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar berdasarkan surat pernyataan nakhoda;
2. Surat Persetujuan berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar;
3. Surat Pernyataan Nakhoda (*Master Sailing Declaration*) adalah surat pernyataan yang dibuat oleh nakhoda yang menerangkan bahwa kapal muatan dan awak kapalnya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritime untuk berlayar kepelabuhan tujuan;
4. Syahbandar adalah pejabat pemerintah di Pelabuhan yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran;

Kelaik lautan kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal, mencegah pencemaran perairan dari kapal, pengawasan,

garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Widia Eka Wardani, 2015	Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Melalui Pendidikan dan Pelatihan di Dinas Perhubungan Propinsi Kalimantan Timur	Pengembangan Kompetensi Pegawai di dinas Perhubungan Kaltim belum mencapai hasil maksimal dikarenakan kurangnya alokasi dana serta kurangnya minat dari pegawai itu sendiri untuk mengikuti diklat dan pelatihan lainnya.
2.	Ambeng, 2009	Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada kantor Camat Lumar Kabupaten Bengkayang Propinsi Kalimantan Barat	menjelaskan tentang kinerja pegawai yang meliputi responsivitas, efektivitas dan kualitas pelayanan secara umum dapat dikatakan cukup baik yaitu telah memenuhi standar minimal pelayanan, namun masih terdapat kelemahan terutama tentang etos kerja yang kurang kuat dan fasilitas kantor yang masih minim sehingga berimplikasi pada pelayanan yang kurang optimal.
3.	Basrani, 2003	Pengembangan Kemampuan Pegawai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Badan	Menunjukkan bahwa usaha Badan Kepegawaian Daerah kabupaten Samarinda untuk meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur belum sepenuhnya mampu memberikan kontribusi terhadap pelayanan kepegawaian daerah. Hal tersebut disebabkan belum semua pegawai mendapat kesempatan untuk mengikuti berbagai

		Kepegawaian Daerah Kota samarinda	bentuk pengembangan dapat diaplikasikan mengingat sebagian besar pegawai tersebut masih dalam proses pembelajaran.
--	--	-----------------------------------	--

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perbedaan yang peneliti akan lakukan untuk diteliti dibandingkan dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian, yang mana belum ada penelitian terdahulu yang dilakukan di Kabupaten Seruyan Kuala Pembuang Kalimantan Tengah dalam hal Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang, sehingga pada akhirnya dapat mendeskripsikan kinerja pegawai dan faktor-faktor yang menjadi penghambat dan penunjang peningkatan kinerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

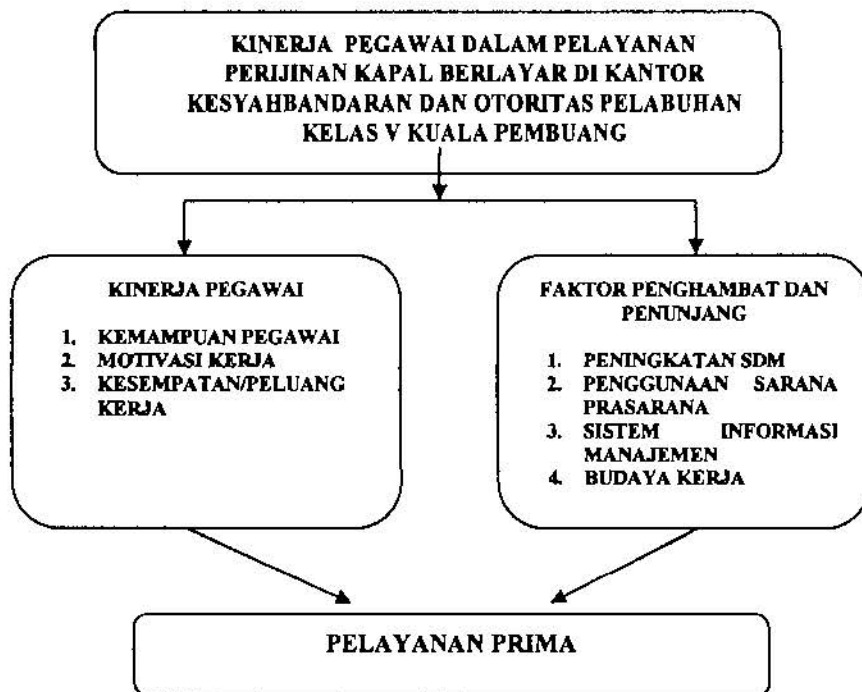
C. KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir adalah hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori/konsep yang ada tentang variabel yang diteliti dan dirumuskan dari masalah penelitian. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.

Sapto Haryoko dalam Sugiyono (2015:60) mengemukakan bahwa kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti. Untuk mempermudah pemahaman

terhadap alur pikir dari penelitian ini, maka penulis menggambarannya sebagai berikut.

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



D. OPERASIONAL KONSEP

Operasional konsep dimaksudkan untuk memerlukan adanya batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang diteliti secara tepat yang merupakan penjelasan dari peristiwa atau kejadian yang diamati baik yang telah diungkapkan maupun yang belum diungkapkan guna menciptakan ide-ide abstrak yang umum sebagai landasan operasional yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu “Kinerja Pegawai Dalam Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang” yaitu adanya sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berpikir, maka operasionalisasi konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat antara lain adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan (*ability*) pegawai;

Kemampuan (*ability*) pegawai dalam penelitian ini adalah semua potensi atau keadaan yang ada dalam diri seseorang baik potensi intelektual maupun perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman untuk dapat menyelesaikan suatu tugas pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Motivasi (*motivation*) kerja;

Motivasi (*motivation*) kerja dalam penelitian ini adalah suatu dorongan yang timbul dari luar dan dalam diri seseorang yang dapat mengaktifkan, menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku seorang pegawai yang berupa interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang ada pada diri seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

c. Kesempatan/peluang (*opportunity*) kerja

Kesempatan/peluang (*opportunity*) kerja dalam penelitian ini adalah proses pelimpahan wewenang oleh atasan kepada bawahan yang mempunyai kemampuan yang diinginkan, sehingga bawahan dapat menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

2. Faktor penghambat dan penunjang Kinerja Pegaawai dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, antara lain:

a. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM)

Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan hal yang berkaitan dengan kualitas pegawai untuk bekerja dan berkarya secara optimal.

b. Penggunaan Sarana dan Prasarana

Penggunaan sarana dan prasarana dalam penelitian ini merupakan salah satu factor yang menjadi penunjang pelaksanaan kinerja pegawai yang ada pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang.

c. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen dalam penelitian ini merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan pengelolaan *data base* yang digunakan untuk memberikan pelayanan perijinan.

d. Budaya Kerja

Budaya kerja dalam penelitian ini adalah sikap, perilaku dan kebiasaan SDM yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang yang tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai pekerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015:9).

Kemudian penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap varian mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan varian lainnya (Sugiyono, 2015:13).

Penelitian deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena apa adanya secara urut dan sistematis. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat ini yaitu, menggambarkan bagaimanakah “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang”

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Sumber informasi dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, pemilihan nara sumber dilakukan melalui teknik *purposive*.

Menurut Sugiyono (2015:216-217) teknik *purposive* adalah menentukan subjek atau objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Adapun sumber informasi yang diambil dalam penelitian ini meliputi:

1. *Informan*, pemilihan *informan* dilakukan secara pasti (*purposive sampling*), yakni peneliti sengaja memilih 7 (tujuh) orang *informan*. yaitu terdiri dari Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan 3 (tiga) orang staf terdiri dari Petugas Tata Usaha, Bendahara Penerima dan Petugas Kelaiklautan Kapal serta 3 (tiga) Orang dari Pengguna Jasa, Pemilihan ini langsung kepada informasi kunci (*key informan*) sesuai dengan kebutuhan dan kemantapan peneliti dalam pengumpulan data. Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan *informan* maka peneliti tidak mencari *informan* baru dan proses pengumpulan *informan* dianggap selesai. dalam hal ini jumlah *informan* bisa sedikit tetapi bisa juga banyak tergantung dari:
 1. Tepat tidaknya pemilihan *informan*;
 2. Kompleksitas dan keragaman fenomenasional yang diteliti. Sebagai *key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang, Sedangkan *informan* dalam penelitian ini adalah sbb :

a. 3 (tiga) orang staf Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang yaitu sebagai berikut:

No	Jabatan	Status
1.	Petugas Kelaiklautan Kapal	Pegawai Aktif
2.	Petugas Tata Usaha	Pegawai Aktif
3.	Bendahara Penerima	Pegawai Aktif

b. 3 (tiga) orang Masyarakat Pengguna Jasa yaitu sebagai berikut:

No	Nama Perusahaan Jasa	Jabatan	Keterangan
1	Perwakilan dari PT.Amat – Amit cabang Kuala Pembuang	Pengurus PT. Amat _ Amit cabang Kuala Pembuang	Aktif
2.	Perwakilan dari PT. Berkat Kurnia Makmur cabang Kuala Pembuang	Pengurus PT. Berkat Kurnia Makmur cabang Kuala Pembuang	Aktif
3.	Perwakilan dari PT. Spectra Tirta Segara Line Kuala Pembuang	Pengurus PT. Spectra Tirta Segara Line Kuala Pembuang	Aktif

2. Lokasi Penelitian, fasilitas yang tersedia ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang termasuk di lokasi kegiatan di dermaga Pelabuhan Teluk Segintung Kuala Pembuang.
3. Dokumentasi yang merupakan sumber bahan untuk penulis berupa peraturan, arsip dan laporan tahunan serta bahan-bahan yang dibutuhkan dalam penulisan ini yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

C. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data berfokus dari fakta empiris dalam rangka membangun teori. berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung pula pada teknik pengumpulan data yang dipergunakan, artinya apakah teknik yang dipakai tepat atau tidak didalam mengungkapkan atau mendapatkan data seperti yang diharapkan.

Menurut Moleong (2007:168), ada tiga proses kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data, yaitu:

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*Getting in*)

Dalam tahap ini peneliti memasuki lokasi dengan membawa izin penelitian dan menemui pimpinan tempat dilakukan penelitian. Selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan sekaligus meminta izin untuk melakukan penelitian. Peneliti juga melakukan interaksi terhadap pegawai untuk membina hubungan baik sehingga dapat mengurangi jarak *social* antara peneliti dan sumber data.

2. Ketika berada dilokasi penelitian (*Getting along*)

Pada tahap ini, peneliti mencari informasi yang dibutuhkan, mengadakan pengamatan dan menangkap makna dari fenomena yang ditelusuri. Kemudian informasi yang didapatkan oleh peneliti, diolah dan ditafsirkan setelah itu dianalisis. Dengan demikian, informasi yang selengkap-lengkapnyapun dapat diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.

3. Mengumpulkan data (*Logging the data*)

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

- a. Observasi (pengamatan), yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada di Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang. Hal ini bertujuan untuk melengkapi data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan sebelumnya.

- b. Wawancara, yaitu peneliti mengadakan komunikasi langsung atau Tanya jawab pada informan untuk mendapatkan keterangan- keterangan.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder berupa surat-surat keputusan, arsip, dokumentasi serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti pada saat di lapangan.

D. Metode Analisis Data

Dalam metode ilmiah, analisa data merupakan bagian yang sangat penting karena data hanya dapat dibaca dan diinterpretasikan melalui analisa, tujuan analisa data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan, analisis data yang digunakan disini adalah analisis data kualitatif. analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2015:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

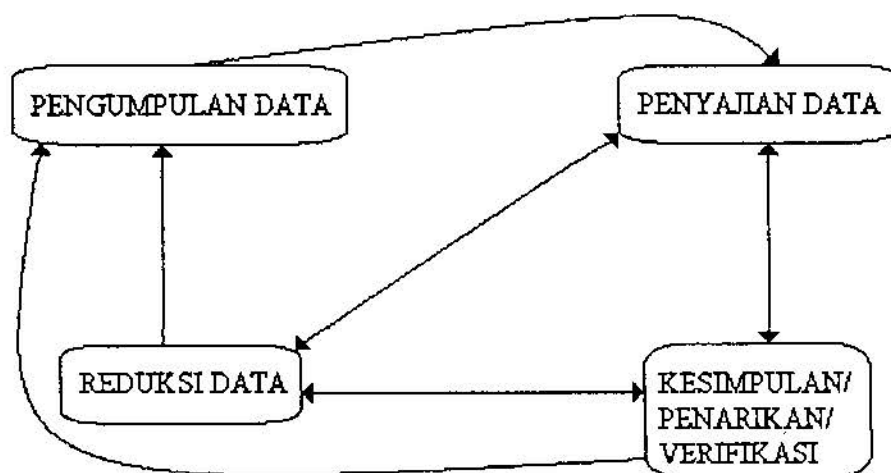
Dengan demikian, analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif *Miles dan Huberman*, yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan kegiatan penting (Sugiyono, 2015:246-252), yaitu:

- 1. Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. validitas instrumen

pengumpulan data serta kualifikasi pengumpul data sangat diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas.

2. Reduksi data (*data reduction*) merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart*, dan sejenisnya agar peneliti dapat memahami dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.
4. Kesimpulan Penarikan atau verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) tahap terakhir dari analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi data (*conclusion drawing/verification*) berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data, kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan peneliti.

Gambar 3.1 komponen Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman



Konsep analisis data yang dijelaskan diatas, berisi tentang langkah analisis yang diawali dengan memilih dan menyeleksi data yang diambil pada saat penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, kemudian dikembangkan dalam informasi yang tersusun. diharapkan hasil penelitian ini, dapat memberikan deskripsi yang jelas tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang”dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyektif Lokasi Penelitian

1. Gambaran umum kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang

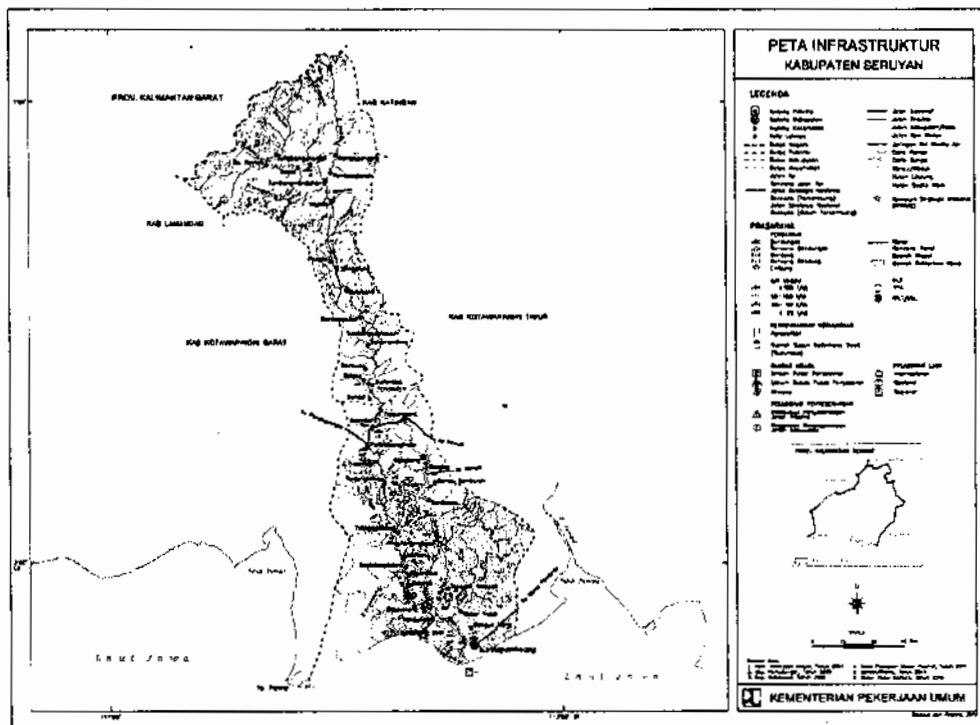
Kuala Pembuang merupakan nama ibu kota Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah. Berdasarkan catatan sejarah, awalnya Kuala Pembuang merupakan kelurahan (berada dalam pembagian wilayah administratif Kecamatan Seruyan Hilir dan sebelum kelurahan ini dimekarkan menjadi dua kelurahan, yakni Kuala Pembuang I dan Kuala Pembuang II, tercatat pula merupakan salah satu permukiman tertua di wilayah Kabupaten Seruyan.

Wilayah Kabupaten Seruyan juga merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah, Negara Republik Indonesia. Seruyan sebagai ibu kota kabupaten yang terletak di Kuala Pembuang. Dalam peta astronomis, Kabupaten Seruyan berada antara 0077' – 3056' Lintang Selatan dan 111049' - 112084' Bujur Timur, menjadikan Kabupaten Seruyan ini memiliki iklim tropis. Kabupaten Seruyan memiliki luas 16.404 km², merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Kotawaringin Timur Sampit.

Dilihat dari peta Regional Kalimantan Tengah Kabupaten Seruyan terletak di tengah tengah sehingga hal ini merupakan posisi geostategis dengan posisi langsung berbatasan dengan laut jawa,warga sekitar yang akan pergi kejawa atau daerah sumatera akan lebih dekat jaraknya,posisi geostategis tersebut akan meningkatkan keunggulan pelabuhan laut kuala pembuang yang dimiliki kabupaten seruyan terutama akan menarik perekonomian dari segi pertanian, perkebunan, hutan, perikanan, peternakan, pertambangan dan industri lainnya.

Dikota Kuala Pembuang terdapat Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang yang melayani wilayah perairan Kabupaten Seruyan yang memiliki jangkauan pelayanan yang cukup luas, pada umumnya kegiatan lalu lintas dan angkutan laut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kuala Pembuang saat ini sebagian besar hanya kapal kapal pelayaran rakyat yang berukuran dibawah GT 100.seiring perkembangan status kecamatan menjadi kabupaten maka pemerintah kabupaten Seruyan sejak tahun 2008 telah meanggarkan untuk pembangunan pelabuhan baru yang terletak persis dimuara langsung menghadap kelaut jawa dan dalam pengerjaannya mendapat aliran dari dana APBN melalui DIPA kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang.

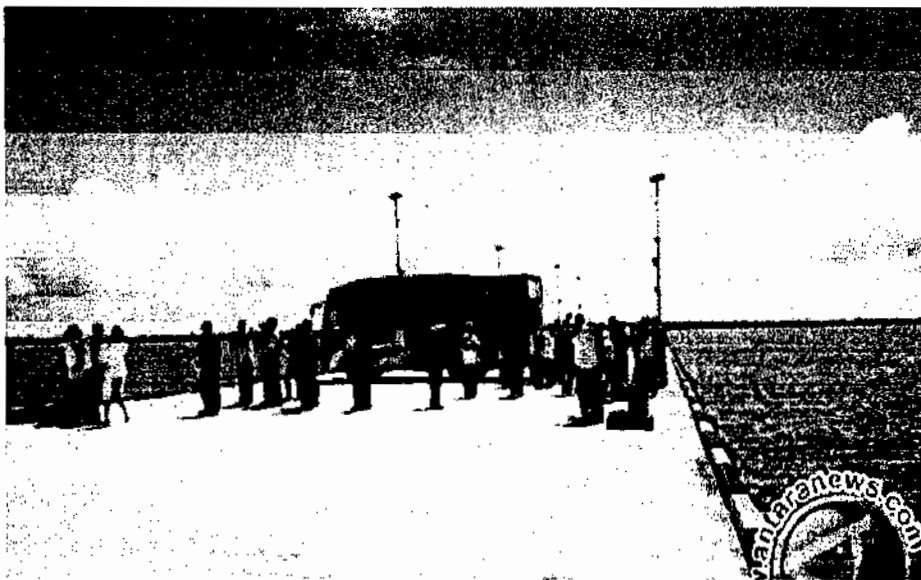
Peta Kabupaten Seruyan tergambar dalam peta berikut ini.



Gambar 4.1 Peta Kabupaten Seruyan

Pembangunan pelabuhan baru yang masih dalam proses peresmian tersebut bernama Pelabuhan laut Teluk Segintung. Secara umum fasilitas di pelabuhan yang menghadap Laut Jawa itu sudah cukup memadai untuk dioperasikan untuk kapal kapal besar terutama untuk bongkar muat barang terutama CPO kelapa sawit mengingat perusahaan perkebunan kelapa sawit banyak berkebun di kawasan kabupaten Seruyan, Beberapa fasilitas di pelabuhan yang kini sudah tersedia seperti *trestle* sepanjang +1.500 meter, dermaga bongkar muat, terminal peti kemas, serta kantor pelabuhan serta didukung jalan darat yang dalam tahap pengaspalan.

Kemudian pada 2017 pemerintah pusat melalui Kementerian Perhubungan RI telah selesai membangun sisi darat pelabuhan, yakni terminal penumpang, akses jalan dalam pelabuhan, saluran air, pos, serta plang nama pelabuhan.berikut dapat dilihat Gambar saat kegiatan di dermaga Pelabuhan Teluk Segintung Kuala Pembuang.



Gambar 4.2 Gambar Dermaga Pelabuhan Segintung Kuala Pembuang

2. Tugas pokok, fungsi dan wewenang Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang mempunyai tugas pokok dan fungsi serta wewenang sebagai berikut:

Tugas Pokoknya yaitu melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang Keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial,

Sedangkan fungsi nya adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi kapal, pencegahan dan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal;
2. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal;
3. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya, beracun(B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal diperairan, pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal serta penerbitan surat persetujuan berlayar;
4. Melaksanakan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah dilaut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritime dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran;

5. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintah dipelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
6. Pelaksanaan penyusunan rencana induk pelabuhan, daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan Menteri;
7. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan serta sarana bantu navigasi pelayaran;
8. Pelaksanaan Penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan dipelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di pelabuhan;
9. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan;
10. Menyiapkan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan pada pelabuhan;
11. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Wewenang sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan kegiatan instansi pemerintah terkait dan kegiatan pelayanan jasa pelabuhan guna menjamin kelancaran tugas operasional dipelabuhan;

2. Menyelesaikan masalah masalah yang dapat berakibat mengganggu kelancaran kegiatan operasional pelabuhan dengan instansi pemerintah dan unit kerja lainnya.

Dalam Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dijelaskan bahwa keamanan dan keselamatan Pelayaran di perairan serta kepelabuhanan merupakan tugas dan fungsi pemerintahan di pelabuhan yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, maka ditetapkanlah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang merupakan Instansi pemerintah di bawah Kementerian Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan laut, sesuai surat keputusan menteri perhubungan nomor KM.,62 Tahun 2010 tanggal 05 Nopember 2010 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelaas V Kuala Pembuang sebagai berikut:

a. Petugas Tata Usaha

Petugas Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan semua kegiatan di kantor, adapun untuk masalah kepegawaian berikut disajikan tabel rincian jumlah pegawai di kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah SDM Kantor KSOP Kelas V Kuala Pembuang
berdasarkan status Kepegawaian

No	Pegawai	Jumlah Orang	Keterangan
1.	CPNS	-	
2.	PNS	7	
3.	Honorer	11	
	Jumlah	18	

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

Tabel 4.2
Jumlah SDM Kantor KSOP kelas V kuala Pembuang
Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah Orang	Keterangan
1.	IV	1	
2.	III	3	
3	II	3	
	Jumlah	7	

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

Tabel 4.3
Jumlah SDM Kantor KSOP Kelas V Kuala Pembuang
berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah PNS	Jumlah Honorer	Ket
	Kepala Kantor	1	-	Petugas Status Hukum Kapal dan sertifikasi Merangkap menjadi PPK (Pejabat Pembuat Komitmen)
	Petugas TU terdiri dari :			
	- Bendahara Penerima	1	-	
	- Bendahara Materiil	1	-	Petugas Kepagawaian TU merangkap menjadi Petugas Lalulintas dan Usaha Kepelabuhanan
	- Bendahara Pengeluaran	1	-	
	- Kepegawaian	1	-	
	Petugas Lalu lintas Angkutan Laut dan Usaha Kepelabuhanan	Di rangkap	-	Bendahara Materril merangkap di Bagian petugas Keselamatan berlayar, penjagaan dan Patroli, Operator SAI, Keuangan dan Bendahara Gaji
	Petugas Status hukum dan sertifikasi kapal	1	-	
	Petugas Keselamatan Berlayar, penjagaan dan Patroli	1	-	
	Satpam	-	5	
	Sopir	-	2	
	Cleening Servise	-	4	
	Jumlah	7	11	

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

Kantor KSOP Kuala Pembuang melaksanakan pemungutan atas uang jasa labuh, uang jasa navigasi dan jasa perkapalan serta Pendapatan Negara Bukan Pajak Non Fungsional sesuai dengan peraturan pemerintah no.6 tahun 2015 yang merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang 100% disetorkan ke kas Negara dengan rincian sbb :

Tabel 4.4
Rincian Pendapatan Negara Bukan Pajak TA. 2017

No	Jasa	Penerimaan (Rp)	Ket
1.	Non Fungsional	77.801.234	
2.	Fungsional	41.826.62	
		119.627.859	

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

b. Petugas status hukum dan sertifikasi kapal

Petugas Status hukum dan sertifikat kapal mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengukuran, pendaftaran, balik nama, hipotek dan surat tanda kebangsaan, penggantian bendera kapal serta pemasangan tanda selar dan melakukan pemeriksaan, penilikan rancang bangun kapal, pengawasan pembangunan, perombakan dan docking kapal, pemeriksaan dan pengujian nautis, teknis, radio, elektronika kapal, penghitungan dan pengujian stabilitas kapal percobaan berlayar, pengujian peralatan, verifikasi dan menyiapkan bahan penerbitan sertifikat keselamatan kapal, sertifikat manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal, pembersihan tangka serta perlindungan ganti rugi pencemaran.

c. Petugas Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli

Memiliki tugas melakukan penilikan pemenuhan persyaratan pengawakan kapal, menyiapkan bahan penerbitan dokumen kepelautan perjanjian kerja laut dan penyijilan awak kapal serta perlindungan awak kapal, melaksanakan pengawasan tertib bandar, pergerakan kapal diperairan pelabuhan dan tertib berlayar, lalu lintas keluar masuk kapal, kapal asing (*port state control*), *flag state control* dan pemenuhan persyaratan kelaiklautan kapal dan penerbitan surat persetujuan berlayar, penjagaan, pengamanan dan penerbitan embarkasi dan debarkasi penumpang dipelabuhan pengawasan kegiatan bongkar muat barang khusus, barang berbahaya, pengisian bahan bakar serta limbah bahan bakar serta limbah bahan beracun (B3) pengerukan, patroli di perairan pelabuhan, pengawasan dan pengamanan terhadap keselamatan kapal yang masuk keluar pelabuhan, kapal sandar dan berlabuh, penyiapan bahan koordinasi dan pemberian bantuan pencarian dan penyelamatan (*Search and Rescue/SAR*), penanggulangan pencemaran laut serta pencegahan dan pemadam kebakaran di perairan pelabuhan, pengawasan kegiatan alih muat diperairan pelabuhan, *salvage* dan pekerjaan bawah air, melaksanakan pemeriksaan dan verifikasi pelaksanaan pemeriksaan dan verifikasi sistem keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan (*International Ship and Port*) serta melaksanakan penyidikan tindak pidana di bidang pelayaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

d. Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Laut dan Usaha Kepelabuhanan

Memiliki tugas melakukan penyiapan bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut, tenaga kerja bongkar muat, pengawasan kegiatan keagenan dan perwakilan perusahaan angkutan kapal asing, penjaminan kelancaran arus barang, keamanan dan ketertiban di pelabuhan, pengaturan dan penyelenggaraan lalu lintas kapal keluar/masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyiapan bahan pengawasan dan evaluasi penerapan standar penggunaan peralatan kegiatan bongkar muat serta tenaga kerja, program pembangunan dan pemeliharaan sarana prasarana pelabuhan, penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, program pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum disediakan oleh Badan Usaha pelabuhan serta penyusunan desain konstruksi fasilitas pokok pelabuhan dan fasilitas penunjang kepelabuhanan, pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan serta daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, fasilitas dan operasional pelabuhan, penetapan dan evaluasi standar kerja operasional pelayanan jasa, penyiapan bahan rekomendasi persetujuan lokasi pelabuhan, pengelolaan terminal untuk kepentingan sendiri serta peningkatan kemampuan terminal dan operasional pelabuhan 1 x 24 (duapuluh empat) jam, penyusunan pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada badan usaha pelabuhan serta penyediaan dan atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum disiapkan oleh Badan Usaha pelabuhan, penyusunan dan pengusulan tarif penggunaan daratan dan atau perairan, fasilitas pelabuhan serta jasa

kepelabuhanan, analisa dan evaluasi pembangunan penahan gelombang, alur pelayaran, jaringan jalan dan sarana bantu navigasi pelayaran serta sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan dan penyusunan sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan, usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan serta penyediaan dan pengelolaan sistem informasi angkutan di perairan dan sistem informasi pelabuhan.

Kegiatan lalu lintas angkutan laut di perairan pelabuhan KSOP Kelas V Kuala Pembuang yaitu banyak menangani angkutan antar pulau berupa hasil laut, bahan pokok, ternak dan hasil kebun (kayu) serta bahan Material (batu, Perusahaan yang beroperasi di Kuala Pembuang ada 3 (tiga) jenis yaitu perusahaan nasional, Perusahaan rakyat dan Perusahaan Bongkar Muat yaitu sebagai berikut

1. Perusahaan Pelayaran Rakyat yaitu :
 - a. PT, Amat -- Amit Cabang Kuala Pembuang
 - b. PT. Berkat Kurnia Makmur Cabang Kuala Pembuang
 - c. PT. Bumi Cendana Abadi
2. Perusahaan Nasional yaitu :
 - a. PT. Spectra Tirta Segara Lines Pusat Kuala Pembuang
 - b. PT. Samudera Perdana Selaras Kuala Pembuang
3. Perusahaan Penunjang Angkutan laut, yaitu Perusahaan Bongkar Muat (PBM) terdiri dari :
 - a. PT. Junjung Buih Cabang Kuala Pembuang
 - b. PT. Lintas Nusantara Bersatu Pusat Kuala Pembuang

Berikut rincian jumlah kunjungan kapal, bongkar muat barang dan penumpang di Pelabuhan KSOP Kelas V Kuala Pembuang disajikan dalam tabel dibawah ini

Tabel 4.5
Rincian Kunjungan Kapal Tahun 2017

No	Jenis Pelayaran	Unit	Isi kotor GT (Groos Tonnase)
1	Pelayaran Rakyat	162	66.523
2	Pelayaran Nasional	42	20.308
3	Perusahaan BongkarMuat	12	780
		216	87.611

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

Tabel 4.6
Rincian Bongkar Muat Barang Tahun 2017

No	Kegiatan	Jumlah Ton/M3	Ket
1	Muat	15.858 Ton 50.873,231 m3 28 orang	Barang Hasil hutan Penumpang
2	Bongkar	6.821,5 Ton 42.033,45m3 534 ekor 30 orang	Barang Hasil Hutan Ternak Penumpang

Sumber dari laporan Tahun 2017 Kantor KSOP Kuala Pembuang

Salah satu yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Instansi ini sangat erat kaitannya dengan Pelayanan jasa publik, khususnya melayani jasa kepelabuhanan. Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kuala Pembuang merupakan salah satu pelabuhan laut yang terletak di Muara Sungai Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

Perannya sebagai pelabuhan pengumpan regional yang melayani kegiatan perdagangan dalam negeri dan penunjang perekonomian di Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah..

Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang sebanyak 7 (tujuh) orang untuk memberikan pelayanan jasa pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan lainnya terdiri dari Kepala Kantor, Petugas Tata Usaha, Bendahara, Petugas Kelaik lautan Kapal, Petugas KPLP dan Petugas Kepelabuhanan. Mereka memberikan pelayanan salah satunya berupa: Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yaitu suatu kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar berdasarkan surat pernyataan nakhoda, Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar; Surat Pernyataan Nakhoda (*Master Sailing Declaration*) adalah surat pernyataan yang dibuat oleh nakhoda yang menerangkan bahwa kapal muatan dan awak kapalnya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim untuk berlayar kepelabuhan tujuan, Syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran, Kelaik Lautan Kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal, mencegah pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu.

B. Hasil Penelitian

1. Kinerja Pegawai Kantor Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang

Hasil penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang dapat disimpulkan bahwa kinerja para pegawai Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang cukup baik, dilihat dari aspek:

a. Kemampuan (*ability*) pegawai;

Menurut Thoha (1994:154) kemampuan adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kemampuan mempunyai unsur-unsur pengetahuan dan keterampilan yang diberikan kepada setiap pegawai agar dapat bekerja dengan efektif. Kemampuan yang dimiliki pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang dalam melaksanakan setiap pekerjaan kedinasan memang sangat diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini yang menjadi sub indikator aspek kemampuan (*ability*), antara lain:

- 1) *Skill* seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat-alat yang ada di kantor, kemampuan pegawai dalam mencari solusi jika terjadi permasalahan dengan pekerjaan, kecerdasan yang dimiliki oleh pegawai, sehingga dengan kecerdasan yang dimilikinya dapat membantunya dalam pelaksanaan pekerjaan, dann kemampua fisik yang dimiliki pegawai, sehingga stamina pegawai tidak cepat terkuras dalam melaksanakan pekerjaan. Apabila pegawai mempunyai *skill* yang bagus, maka akan menimbulkan

kinerja yang baik pula. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Abdul Hakim (48 Tahun) pegawai PT. Amat Amit Cabang Kuala Pembuang salah satu pengguna jasa pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang

“saya berurusan dengan mereka sudah kurang lebih 25 tahun menurut saya kinerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang cepat, karena kalau dilihat dari skill nya saya rasa semua pegawai sudah memiliki skill yang bagus serta saya pribadi cukup puas dengan layanan yang mereka berikan” (wawancara pada tanggal 26 September 2018 dengan Abdul Hakim).

- 2) Penguasaan alat-alat kantor, dalam artian bagaimana kemampuan seorang pegawai dalam menguasai alat-alat yang ada di kantor sebagai penunjang terlaksananya pekerjaan di kantor Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari sub indikator penguasaan alat-alat kantor, hasilnya sama, yaitu dapat dikatakan baik dibuktikan dengan kemampuan setiap pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang ada di kantor sebagai media penunjang pelaksanaan pekerjaan kantor. Berikut ini adalah petikan wawancara dengan Bapak Abdurahman (50 Tahun) pegawai PT. Spectra Negara Lines Kuala Pembuang pada tanggal 28 September 2018:

“kalau menurut saya kemampuan pegawai dalam menguasai alat-alat kantor memang sudah baik , tapi tetap saja dengan kemampuan mereka saat ini harus lebih ditingkatkan lagi agar mampu memberikan pelayanan prima kepada kami karena tidak semua bisa menggunakan nya, selaku pengguna jasa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang saya sudah merasa terlayani dengan baik walaupun ada kekurangan bisa saya maklumi dikarena kan jumlah mereka yang bertugas dikantor tersebut sangat terbatas dari jumlah yang seharusnya” (wawancara tanggal 28 September 2018 dengan Abdurahman).

- 3) Kemampuan mencari solusi, maksudnya adalah jika terjadi permasalahan dengan pekerjaan, seorang pegawai dapat mencari solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan demikian maka kinerja seorang pegawai tersebut dapat dilakukan baik. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada tanggal 28 September 2018 dengan Bapak Abdul Hakim (48 tahun) pegawai Agen Pelayaran Rakyat PT. Amat Amit Cabang Kuala Pembuang

“menurut saya kinerja pegawai di sini sudah lumayan baik dalam memberikan solusi bila saya menghadapi masalah terkait keberangkatan kapal, jarang terjadi bila saya berurusan pulang tanpa hasil penyelesaian semua masalah bisa saja teratasi dengan baik, intinya saya merasa cukup puas dengan layanan yang mereka berikan terkait dengan kekurangan pastinya ada saja salah satu nya ada pegawai yang kadang harus ditunggu lama karena adanya keperluan lain sedangkan pegawai yang lain ada tugas dinas luar” (wawancara tanggal 28 September 2018 dengan Abdul Hakim).

- 4) Kecerdasan, maksudnya adalah kepintaran seorang pegawai dalam melaksanakan semua pekerjaan yang diberikan kepadanya, sehingga dengan pekerjaannya itu dapat memberikan prestasi dalam pekerjaan. Apabila pegawai dapat bekerja dengan kecerdasan tersebut, maka akan memperoleh kinerja yang baik pula. Dari hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang dilihat dari sub indikator kecerdasan cukup baik dilihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang. Sebagaimana hasil wawancara terhadap Bapak Arif Billah (33 Tahun) pegawai Agen pelayaran PT. Berkat Kurnia Makmur cabang Kuala Pembuang yang merupakan salah satu pengguna jasa yang sering berurusan ke Kantor Kesyahbandaran dan

Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, pada tanggal 28

September 2018 sebagai berikut:

“menurut saya semua pegawai yang bekerja di sini rata-rata memang cukup cerdas, mereka menguasai sesuai bidang pekerjaannya tetapi untuk bekerja disini sepertinya tidak hanya cukup cerdas saja, tetapi juga harus disiplin yang baik sebab ada beberapa pegawai yang kadang tidak ada di kantor karena berbagai alasan” (wawancara, tanggal 28 September 2018 dengan Arif Billah).

- 5) Kemampuan fisik, maksudnya stamina yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Sehingga dengan stamina yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang dapat memberikan kinerja yang baik bagi pegawai tersebut, Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada tanggal 28 September 2018 terlihat bahwa apa yang menjadi sub indikator kemampuan kinerja pegawai ini masih sangat jauh dari yang diharapkan, yaitu kinerja pegawai dengan stamina prima untuk dapat bekerja/masuk kerja setiap waktu efektif kerja. Pada kenyataan masih ada beberapa pegawai yang jarang masuk kantor atau telat masuk kantor dikarenakan alasan-alasan tertentu, sehingga pekerjaan di kantor semakin menumpuk dan terbengkalai. Seperti petikan wawancara yang dilakukan oleh, berikut petikaan wawancaranya;

“menurut saya pegawai di sini harus disiplin yang baik sebab ada beberapa pegawai yang kadang tidak ada di kantor karena berbagai alasan, saya tahu karena saya sering berurusan di kantor” (wawancara, tanggal 28 September 2018 dengan Arif Billah).

Hal ini diperkuat oleh wawancara yang dilakukan penulis kepada Petugas Tata Usaha KSOP Kelas V Kuala Pembuang pada tanggal 1 Oktober 2018, berikut petikan hasil wawancara:

“kedisiplinan beberapa pegawai di kantor ini masih lumayan rendah, mereka sering tidak masuk kantor dengan berbagai alasan masing-

masing” (wawancara tanggal 1 Oktober 2018 dengan Bapak Krisna Wijaya).

b. Motivasi (*motivation*) Kerja

Menurut Hasibuan (2006:141) motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti “dorongan atau daya penggerak”, motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi ini penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Tingkah laku seseorang dipengaruhi serta dirangsang oleh keinginan, kebutuhan, tujuan dan keputusannya. Motivasi dapat disimpulkan merupakan hal yang dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik dibandingkan yang sebelumnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sebelumnya yang didasarkan atas motif internal pegawai maupun motif eksternal pegawai.

Motivasi (*motivation*) kerja dalam penelitian ini adalah suatu dorongan yang timbul dari luar dan dalam diri seseorang yang dapat mengaktifkan, menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku seorang pegawai yang berupa interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang ada pada diri seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Motivasi kinerja dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1) Prinsip partisipasi

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, bahwa kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang sudah mengikut sertakan pegawainya dalam kegiatan kantor, yang mana pegawainya juga memang sudah menunjukkan adanya ikut berpartisipasi

di dalam kantornya. Berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang pada tanggal 8 Oktober 2018 bahwa partisipasi memang sangat diperlukan sehingga semua pegawai harus terlibat untuk mencapai tujuan organisasi. Partisipasi tersebut diaplikasikan dalam bentuk semua pegawai sudah diberikan beban kerja/tugas masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Berikut petikan wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang:

“pada dasarnya setiap ada kegiatan di kantor semua pegawai kami libatkan, dan kami bagi tugas masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing dari pegawai tersebut” (wawancara tanggal 8 Oktober 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir,MM).

2) Prinsip komunikasi

Berdasarkan hasil obeservasi peneliti pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang bahwa Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang cukup baik melakukan komunikasi dengan semestinya, hal tersebut dapat dilihat dari intensitas pemberitahuan untuk melengkapi data yang kurang. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang mengatakan bahwa komunikasi memang sangat diperlukan sehingga Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, komunikasi tersebut dilaksanakan dengan melaksanakan rapat intern kantor setiap bulan sekali mengenai pekerjaan dikantor. Berikut petikan wawancara pada tanggal 8 Oktober 2018 dengan Kepala KSOP Kelas V Kuala Pembuang:

“secara rutin kami mengadakan rapat setiap 1 bulan sekali untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan sebagai sarana komunikasi antara pegawai dengan pimpinan yang berkaitan dengan pekerjaan, akan tetapi rapat juga dapat dilaksanakan secara mendadak jika ada hal yang penting dan mendadak” (wawancara tanggal 8 Oktober 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir, MM).

3) Prinsip mengakui andil bawahan

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang bahwa Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang bahwa prinsip mengakui andil bawahan sudah cukup diterapkan pada KSOP Kelas V Kuala Pembuang, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang mengatakan telah melakukan prinsip mengakui andil bawahan dengan memberikan penghargaan kepada pegawai dengan cara melibatkan pegawai di dalam kegiatan berdasarkan kemampuan. Berikut petikan wawancara pada tanggal 8 Oktober 2018 dengan Kepala KSOP Kelas V Kuala Pembuang:

“setiap ada kegiatan di kantor semua pegawai kami selalu melibatkan, dan kami bagi tugas masing-masing sesuai dengan kemampuan masing-masing dari pegawai tersebut” (wawancara tanggal 8 Oktober 2018 dengan Drs. Muzahir,MM).

4) Prinsip pendelagasian wewenang

Berdasarkan hasil observasi pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang bahwa Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang sudah melakukan prinsip pendelegasian wewenang dengan semestinya, seperti jika ada pihak yang ingin berurusan ke Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang bisa diwakilkan ke

pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing pegawai. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang mengatakan bahwa memang sebagian kegiatan didelegasikan tetapi Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang tetap mendampingi. Hal ini senada dengan petikan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala KSOP Kelas V Kuala pembuang pada tanggal 8 Oktober 2018:

“semua pegawai di kantor ini mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya pada bidang masing-masing, begitu pula dengan pendelegasian wewenang sesuai kesepakatan bersama kami bagi secara berjenjang apabila ada salah satu pegawai ada yang berhalangan hadir sedangkan pada saat itu memerlukan keputusan, akan tetapi hal itu tetap saya dampingi selaku pimpinan” (wawancara tanggal 8 Oktober 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir,MM).

5) Prinsip memberikan perhatian

Berdasarkan hasil observasi pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang bahwa Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang sudah cukup dalam memberikan perhatian kepada pegawai. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang mengatakan sangat perlu dalam memberikan perhatian kepada pegawai. Hal tersebut dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada pegawai, berupa perhatian dan pujian. Berikut hasil wawancara penulis dengan Kepala KSOP Kelas V Kuala Pembuang:

“karena jumlah pegawai di kantor ini yang sedikit, jadi akan sangat terlihat pegawai yang berprestasi, berprestasi di sini bukan hanya mendapatkan penghargaan saja, tetapi seperti misalnya mempunyai inisiatif yang tinggi terhadap pekerjaan, cekatan, tanggung jawab dan

komunikatif. Untuk pegawai yang seperti itu kami perhatikan lebih dan kami tidak segan-segan untuk memuji di depan rekan-rekan pegawai lainnya” (wawancara tanggal 8 Oktober 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir,MM).

c. Kesempatan/peluang (*opportunity*) kerja

Menurut Robin dalam Rivai (2005:15) mengatakan bahwa peluang atau kesempatan (*opportunity*) kerja ialah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari adanya rintangan-rintangan yang mengendalikan pegawai. Meskipun seorang individu mungkin bersedia dan mampu, boleh saja ada rintangan yang menjadi penghambat. Oleh sebab itu semakin tinggi kemampuann, motivasi dan kesempatan pegawai maka akan dapat menciptakan kinerja yang tinggi pula. Hal ini dapat diasumsikan bahwa peluang atau kesempatan merupakan sistem yang ada dalam sebuah organisasi baik itu sifatnya formal maupun informal yang dapat mempengaruhi intensitas kinerja pegawai dalam artian apabila kemampuan dan motivasi kerja tidak sesuai dengan sistem yang ada dalam organisasi tersebut maka intensitas kinerja pegawai tersebut akan berkurang, sebaliknya apabila kemampuan dan motivasi kinerja pegawai sesuai dengan sistem yang ada dalam organisasi tersebut maka intensitas kinerja pegawai tersebut akan meningkat.

Kesempatan atau peluang (*opportunity*) kerja dalam penelitian ini adalah proses pelimpahan wewenang oleh atasan kepada bawahan yang mempunyai kemampuan yang diinginkan, sehingga bawahan dapat menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan agar tujuan dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang dapat tercapai. Untuk mengukur kesempatan atau peluang kerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala

Pembuang maka akan digunakan 2 indikator, yaitu:

- 1) Pendistribusian pekerjaan, yang meliputi pembagian tugas dari pelaksanaan tugas

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang untuk menjawab bagaimana kinerja pegawai dilihat dari aspek kesempatan atau peluang (*opportunity*) dengan indikator pendistribusian pekerjaan, yang meliputi pembagian tugas dari pelaksanaan tugas, berada pada kategori baik.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala KSOP Kelas V Kuala Pembuang pada tanggal 15 Oktober 2018:

“di kantor ini pendistribusian pekerjaan sudah dibagi sehingga masing-masing pegawai mempunyai tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya pada bidang masing-masing dan jadwal pelaksanaan tugas/pekerjaan, sehingga diharapkan tidak ada pekerjaan yang tumpang tindih yang dilakukan oleh pegawai dan hal ini juga diharapkan dapat menghemat waktu dan meningkatkan kinerja pegawai” (wawancara tanggal 15 Oktober 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir,MM).

- 2) Wewenang yang meliputi batasan-batasan tugas/pekerjaan

Wewenang bagi pegawai dalam sebuah organisasi tentunya sangat penting, karena dengan wewenang pegawai dapat mengetahui apa dan bagaimana peran mereka dalam sebuah organisasi. Dan juga dapat mengetahui apa dan bagaimana tugas mereka, sehingga idealnya peran pegawai dalam sebuah organisasi harus mempunyai wewenang agar tidak terjadi tumpang tindih tugas antara pegawai yang satu dengan yang lainnya. Jadi berdasarkan observasi peneliti pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang hasil kinerja pegawai dilihat dari indikator wewenang yang meliputi batasan-batasan tugas/pekerjaan dalam kategori baik. Ini dilihat dari Surat

Keputusan mengenai pembagian tugas, pokok dan fungsi masing-masing pegawai. Berikut hasil wawancara dengan Kepala KSOP Kelas V Kuala Pembuang pada tanggal 15 Oktober 2018:

“di kantor ini pembagian dan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing pegawai diputuskan melalui Surat Keputusan Kepala KSOP Kelas V Kuala Pembuang, hal ini dimaksudkan agar bersifat mengikat untuk pegawai” (wawancara tanggal 15 Oktober 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir,MM).

2. Faktor Penghambat dan Penunjang Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang

a. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang berkaitan dengan kualitas pegawai untuk bekerja dan berkarya secara optimal. Berdasarkan hal tersebut peningkatan SDM di bidang pelayanan perijinan kapal berlayar menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan kinerja pelayanan. Namun adakalanya peningkatan SDM melalui pelatihan tidak diikuti dengan peningkatan pelayanan perijinan yang diberikan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang. Peningkatan SDM pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, dilakukan melalui:

1) Pendidikan Formal

Pendidikan formal tetap menjadi faktor utama mendukung peningkatan keberhasilan Pelayanan agar kemampuan intelektual dan profesional pegawai dalam pemberian pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas V Kuala Pembuang bisa terlayani dengan baik dengan adanya dukungan kepala kantor berupa memberikan ijin belajar walau

tidak didukung dengan anggaran yang tersedia dari DIPA Kantor KSOP Kuala Pembuang namun minat pegawai cukup bagus dilihat dari kenyataan yang ada saat sekarang dari pegawai KSOP Kuala Pembuang ada 3 (tiga) orang yang melanjutkan pendidikan formal, peningkatan kompetensi pegawai dapat memberikan manfaat guna menunjang keberhasilan instansi dalam mewujudkan program kerja yang telah ada berikut hasil wawancara peneliti pada hari Jumat 30 September 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir, M.M. (51 Tahun) Kepala Kantor KSOP Kuala Pembuang menanyakan terkait dukungan dan hambatan atau permasalahan yang diperkirakan timbul dari segi pelayanan berikut hasil wawancara sebagai berikut :

“Saya selaku kepala Kantor KSOP Kuala Pembuang dan para staf atau anggota berusaha maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik baiknya sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang ada dengan keterbatasan jumlah SDM dan keterampilan yang tersedia, kepada para pegawai saya siap mendukung dengan memberikan izin mereka mengembangkan diri mengikuti pelatihan atau pendidikan formal maupun pendidikan teknis lainnya walau tidak ada anggaran yang disediakan” (wawancara 30 September 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir,MM).

Hal senada juga disampaikan salah satu Pegawai KSOP Kuala Pembuang Ibu Siti Fitriani (36 Tahun) selaku bendahara Penerima KSOP Kuala Pembuang bagian Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang senantiasa sering berhubungan dengan pengguna Jasa Agen Pelayaran untuk memproses Pemungutan PNBP salah satu syarat wajib kapal layak berangkat, beliau mengatakan sebagai berikut :

“Dalam hal pendidikan formal memang benar tidak ada bantuan dari kantor jadi saya saat ini melanjutkan pendidikan dengan biaya sendiri dan untuk lebih memudahkan waktu dan biaya tambahan lainnya saya melanjutkan pendidikan melalui Universitas Terbuka di kota Kuala Pembuang Kabupaten Seruyan, terkait pemberian pelayanan kepada pengguna jasa menurut saya sudah terlayani dengan cukup baik yang mana apabila saya telah memberikan nomor billing pembayaran mereka wajib menyetorkan langsung ke Bank walau terkadang ada juga agen pelayaran yang menunda nunda pembayaran namun langsung saya

hubungi secepatnya dengan sikap sopan dan ramah dan mereka bisa saja melaksanakan sesuai dengan aturan yang diterapkan” (wawancara 1 Oktober 2018 dengan Ibu Siti Fitriani).

Untuk lebih rinci terhadap jumlah pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang yang mengikuti pendidikan formal disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Jumlah Pegawai KSOP Kuala Pembuang yang telah mengikuti Pendidikan Formal

No.	Program Studi	Jumlah	Proses
1.	Pasca Sarjana (S2)	1	1
2.	Sarjana (S1)	3	2
3.	Diploma (D3)	-	-
4.	SLTA	3	-
5.	SLTP	-	-
6.	SD	-	-
		7	3

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

Kinerja pegawai dalam pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas V Kuala Pembuang para pegawai memiliki pendidikan formal minimal sarjana, pada petugas yang memiliki jabatan diikuti dengan mengikutkan mereka pada pelatihan penjenjangan, pelatihan teknis dan administrasi sesuai dengan wawancara peneliti pada hari senen 1 Oktober 2018 yang disampaikan Bapak Krisna Wijaya (50 Tahun) Petugas bagian Tata Usaha Kantor KSOP kelas V Kuala Pembuang sebagai berikut :

“Kalau kami ingin pendidikan formal maupun pendidikan teknis memang diberi izin belajar, tetapi biaya harus dikeluarkan sendiri, pimpinan menyarankan kami untuk meningkatkan pendidikan dan beliau memberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk meningkatkan kemampuan diri. Saat ini ada 3 orang pegawai yang kuliah di Universitas Terbuka, yaitu 1 orang pegawai KSOP Kuala Pembuang yang sedang menyelesaikan pendidikan ke S2. dan ada 2 Orang yang sedang menajalani pendidikan S1 dengan biaya sendiri, Kadang para pegawai juga banyak pertimbangan untuk kuliah mengambil pendidikan yang jalur reguler karena terbentuk waktu, mereka terlalu padat dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang datang berurusan ijin kapal berlayar serta tugas lainnya dikarenakan para pegawai yang ada di KSOP Kuala Pembuang mengalami pekerjaan rangkap dikarena keterbatasan atau kekurangan Pegawai” (Wawancara pada tanggal 1 Oktober 2018 dengan Bapak Krisna Wijaya).

Berikut peneliti sajikan tabel rincian jumlah pegawai yang ada dan jumlah kekurangan yang dibutuhkan kantor KSOP Kuala Pembuang sebagai berikut:

Tabel 4.8
Jumlah kebutuhan Pegawai KSOP Kuala Pembuang

No	Bagian	Pegawai yang ada(org)	Pegawai yg dibutuhkan (Org)	Kekurangan Pegawai	Keterangan
1	Kepala Kantor	1	-	-	
2	Petugas Tata Usaha	1	4	3	- Operator Komputer 2 org - Petugas SAI 1 orang
3	Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal	1	2	1	ANT-IV
4	Petugas Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli	1	3	2	ANT IV
5	Petugas Lala dan Usaha Kepelabuhan an	-	2	2	DIII Tata Laksana Kepelabuhanan
6	Bendahara Pengeluaran	1	-	-	
7	Bendahara Penerima	1	-	-	
8	Bendahara materiil	1	-	-	
9	Jabatan Fungsional Tertentu	-	6	6	SLTA/SMK + BST dan ANT D/ ATT D
10	Wilker Pelabuhan Laut Teluk Segintung	-	4	4	SLTA/SMK
	Jumlah	7	21	18	

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

2) Pendidikan dan Pelatihan Teknis

Pendidikan Teknis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk lebih meningkatkan keterampilan dan keahlian dibidang teknis kepelabuhanan, guna merubah perilaku pegawai untuk membentuk kepribadian agar lebih mampu menghindari kebiasaan yang tidak baik guna menjadi pegawai yang lebih produktif lagi di tempat kerja khususnya pegawai di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang, dengan mengikuti pelatihan teknis ini diharapkan pegawai tersebut menjadi lebih terampil dan profesional dan memberikan pengaruh positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Sedangkan untuk Pegawai yang telah mengikuti pendidikan teknis tersebut data berikut ini :

Tabel 4.9
Jumlah Pegawai KSOP Kuala Pembuang yang telah mengikuti Pendidikan Teknis

No	Pelatihan Teknis	Jumlah	Ket
1.	Dasar – Dasar Kesyahbandaran	5	
2.	Teknik Terpadu Perhubungan Laut	1	
3.	<i>Basic Safety Training</i> (BST)	2	
4.	Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS)	-	
5.	Ahli Nautika (ANT)	-	
6.	Kepelabuhanan	1	
7.	Pengukuran Kapal	-	
8.	Pencegahan dan Penanggulangan Pencemaran	-	
9.	Ketatalaksanaan Angkutan laut	1	

Sumber : laporan Tahunan Kantor KSOP Kuala Pembuang TA. 2017

Dengan rincian tabel tersebut diatas dimana salah satu penunjang kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adanya pendidikan teknis diharapkan pegawai menjadi makin terampil dan

profesional namun terkadang kenyataannya para pegawai ada yang tidak mau mengikuti dengan berbagai alasan namun ada pula yang merespon positif guna menambah ilmu dan wawasan seperti hasil wawancara pada hari Selasa 2 Oktober 2018 dengan Bapak Abdullah, S.H. (53 Tahun) petugas Kelaiklautan dan Sertifikat Kapal KSOP Kuala Pembuang sebagai berikut:

“saya akan sangat terbantu dengan mengikuti diklat diklat teknis yang di adakan sebab ilmu yang akan saya dapat pasti sangat bermanfaat saat saya bekerja melayani masyarakat apalagi terkait masalah proses pemberian ijin kapal berlayar dan kejadian lainnya yang pasti akan saya temui saat saya bekerja di bidang pelabuhan” (wawancara, Selasa 2 Oktober 2018 dengan Bapak Abdullah, S.H.).

Dalam hal ini juga beliau juga menjelaskan tentang bagaimana pelayanan yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang saat peneliti juga menanyakan hal terkait pemberian pelayanan, Bapak Abdullah, S.H. selaku Petugas Kelaiklautan dan Sertifikat Kapal mengatakan sebagai berikut:

“terkait pelayanan yang kita berikan kepada pengguna jasa telah sesuai prosedur yang ada namun kadang bisa juga terjadi pelayanan yang kita diberikan kurang disesuaikan dengan standar SOP yang ditetapkan, kriterianya adalah ketelitian, kerapian, pengetahuan tentang standar produk dalam melaksanakan tugas, mempergunakan dan memelihara alat kerja, ketepatan dan kecakapan dalam melaksanakan tugas, juga kemampuan secara kuantitatif dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya kemampuan mencapai target. Kecepatan kerja juga menjadi masalah sebagai kemampuan pembagian waktu seseorang pegawai yang dihimpun dan keterampilan (skill) dan pengetahuan (knowledge) mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan pekerjaannya” (wawancara, Selasa 2 Oktober 2018 dengan Bapak Abdullah, S.H.)

3) Pelatihan Perjenjangan

Sedangkan untuk pelatihan perjenjangan yang akan menduduki jabatan setingkat lebih tinggi sebagaimana telah diatur dalam

manajemen kepegawaian bahwa pemberian kesempatan bagi aparatur yang akan mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (DIKLAT PIM) harus melalui seleksi dan memenuhi syarat tertentu, pada prinsipnya DIKLAT PIM juga penting bagi pegawai yang akan menduduki jabatan karena dari diklat ini akan dibekali cara menghadapi persoalan terkait pekerjaan atau jabatan yang akan didudukinya, berikut tabel pegawai yang telah mengikuti pelatihan DIKLAT PIM.

Tabel 4.10
Jumlah Pegawai KSOP Kuala Pembuang yang telah mengikuti Pelatihan Perjenjangan

N o	DIKLAT PIM	Jumlah	Ket
1	DIKLAT PIM IV	1	
2	DIKLAT PIM III	-	
3	DIKLAT PIM II	-	
.			
	Jumlah	1	

Sumber data Kantor KSOP Kuala Pembuang Tahun 2017

Dilihat dari tabel Pelatihan Perjenjangan tersebut diatas nampak bahwa pegawai yang memiliki legalitas pelatihan DIKLAT PIM masih sangat terbatas hal ini dapat berakibat kurangnya kaderisasi bagi pimpinan di kantor KSOP Kuala Pembuang, berikut wawancara yang disampaikan salah satu informan bagian Petugas Tata Usaha Bapak Krisna Wijaya (50 Tahun) di KSOP Kuala Pembuang pada hari Kamis 4 Oktober 2018 menurutnya sebagai berikut:

“Menurut saya dengan kesempatan yang diberikan melalui DIKLAT PIM untuk Pelatihan Pendalaman terkait masalah masalah yang biasa terjadi dikeseharian terkait dalam bidang pekerjaan akan sangat membantu, sebenarnya ada beberapa orang yang bisa di usulkan untuk mengikuti DIKLAT PIM tersebut tapi pegawai yang bersangkutan tidak ada kesiapan untuk mengikutinya” (Wawancara 4 Oktober 2018 dengan Krisna Wijaya).

b. Penggunaan Sarana Prasarana

Penggunaan Sarana prasarana yang terdapat pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang yang sifatnya wajib ada untuk melaksanakan proses peningkatan kinerja pegawai dalam penyelesaian pelayanan perijinan, seperti komputer dan printer. Sarana tersebut menjadi faktor penunjang pelaksanaan kinerja pegawai, namun yang masih menjadi masalah yaitu kuantitas sarana tersebut yang masih terbatas dan belum sesuai kebutuhan. Terbatasnya kuantitas sarana tersebut tentu menyebabkan dalam proses penyelesaian pekerjaan oleh pegawai tidak dapat cepat. Didalam menggunakan komputer untuk meng-*entry* data perijinan masih harus bergantian. Hasil wawancara pada hari Selasa 9 Oktober 2018 dengan Bapak Abdullah, S.H. (53 Tahun) petugas Kelaiklautan dan Sertifikat Kapal KSOP Kuala Pembuang sebagai berikut:

“saya akan sangat terbantu jika jumlah sarana dan prasarana pada kantor ini tercukupi, karena dengan sarana dan prasarana yang tercukupi penggunaannya maka untuk kualitas dan kuantitas melayani para pengguna jasa pada KSOP Kelas V Kuala Pembuang akan meningkat” (wawancara, Selasa 9 Oktober 2018 dengan Bapak Abdullah, SH).

c. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen berhubungan dengan pengelolaan *data base* yang digunakan untuk meempertinggi kinerja pegawai pada khususnya dan organisasi pada umumnya. Sistem informasi manajemen yang digunakan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang di dalam melaksanakan proses pelayanan perijinan sudah menggunakan sistem aplikasi yang berbasis teknologi informasi yang dikontrol melalui *server* dan dikoneksikan dengan akses internet. Penggunaan

sistem aplikasi tersebut menjadikan pekerjaan lebih efektif, meskipun sistem manual tetap dijalankan. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Petugas Tata Usaha KSOP Kelas V Kuala Pembuang, pada wawancara tanggal 10 Oktober 2018:

“semua pelayanan yang dilakukan disini sudah menggunakan aplikasi, semua data pengguna pelayanan di KSOP Kelas V Kuala pembuang sudah terkam dalam sistem informasi manajemen kami, sehingga dalam pelaksanaan proses pelayanan perijinan akan sangat terbantu dan cukup memangkas waktu” (wawancara, Rabu 10 Oktober 2018 dengan Bapak Krina Wijaya).

d. Budaya Kerja

Budaya kerja dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan mengenai tingkat kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan kinerja masih perlu ditingkatkan, karena masih adanya kebiasaan menumpuk pekerjaan. selain itu, didalam mengerjakan pelayanan perijinan tidak pernah memiliki target harian, budaya mereka hanya bekerja semampunya sebenarnya kurang tepat, karena manakala perijinan yang masuk banyak dan tidak ada target berapa persen yang harus dikerjakan dari jumlah perijinan yang masuk tiap harinya menjadikan perijinan akan menumpuk terlalu lama, hal tersebut juga akan berdampak pada lambat dan molornya proses penerbitan. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Kantor KSOP Kelas V Kuala Pembuang, pada wawancara tanggal 10 Oktober 2018; dalam hal ini peneliti juga menanyakan terkait disiplin pegawai Kantor KSOP Kelas V Kuala Pembuang beliau mengatakan bahwa:

“terkait pelayanan disiplin pegawai telah dan sering dimotifasi untuk bisa datang dan pulang tepat waktu dalam bekerja, walaupun sering juga berbenturan dengan menghadiri acara Dinas Luar tetap jangan sampai dikantor tidak ada orangnya atau kantor kosong tanpa adanya pegawai yang siap melayani masyarakat” (Wawancara 10 Oktober 2018 dengan Bapak Drs. Muzahir,MM)

..

C. Pembahasan

1. Kinerja Pegawai Kantor Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang

Kemampuan, motivasi dan kesempatan/peluang (*opportunity*) kerja bagi pegawai di Kantor Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang merupakan hal yang sangat penting karena dapat meningkatkan kinerja pegawai. Apabila tidak dikelola dengan baik maka akan menurunkan kinerja pegawai, oleh sebab itu diperlukan integritas antara faktor sumber daya manusia (pegawai) dan non-sumber daya manusia (kemampuan, motivasi dan kesempatan/peluang kerja), agar tercipta sebuah kinerja pegawai untuk mendukung terciptanya tujuan dari Kantor Dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang.

Dari hasil penelitian yang sudah disampaikan di atas menggambarkan bahwa kinerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang sudah baik walaupun masih ada kekurangannya, salah satunya karena jumlah pegawai yang kurang sehingga membuat pengguna jasa harus sabar menunggu. Namun hal hal yang bisa dimaklumi pengguna jasa bisa mereka toleransi hal tersebut ditutupi dengan kemampuan pegawai yang mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu cukup baiknya motivasi kerja yang membuat pegawai nyaman dan sigap dalam mengerjakann tugasnya, termasuk kesempatan/peluang kerja yang membantu pegawai mengenai batasan dalaam mengerjakan tugasnya. Dalam hal ini kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan perizinan kapal berlayar di Kantor Kesyahbanadaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang benar benar mereka rasakan sesuai dengan hasil observasi dan wawancara peneliti langsung ke sumber informan yaitu para pengguna jasa agen

pelayaran yang menjadi mitra kerja yang sangat sering datang berurusan ke Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang guna mendapatkan surat surat ijin keberangkatan kapal yang wajib mereka patuhi sesuai dengan undang undang yang berlaku di negara kita, didalam proses pemberian perijinan kapal berlayar tersebut ditekankan pada kepuasan pengguna jasa jadi para pegawai benar benar bisa membantu para pengguna jasa jangan sampai urusan berbelat belit yang berakibat kepada tetundanya pekerjaan mereka para pengguna jasa disebabkan hal-hal yang sepatutnya bisa diselesaikan secara cepat dan aman serta nyaman.

2. Faktor Penghambat dan Penunjang Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan Kapal Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang

Faktor penghambat dan penunjang kinerja pegawai dalam pelayanan perijinan kapal berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, dalam penelitian ini dilihat dari empat indikator, yaitu peningkatan sumber daya manusia, penggunaan sarana dan prasarana, sistem informasi manajemen dan budaya kerja. Faktor penunjang kinerja pegawai berkaitan erat dengan kompetensi pegawai pemberi pelayanan yang merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Peningkatan sumber daya manusia (pegawai) di Kantor KSOP Kelas V Kuala Pembuang sebagai pemberi pelayanan harus ditingkatkan dengan tepat berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu dan masyarakat benar benar terlayani dengan baik.

Untuk faktor penghambat yang peneliti temui dalam penelitian ini berkaitan dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan perijinan yang terkendala dengan kuantitas sarana yang tersedia di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang serta budaya kerja yang berkaitan dengan masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai yang mana masih ada dijumpai ada beberapa pegawai yang tidak masuk kantor atau sibuk dengan urusan pribadi sehingga bisa menurunkan kualitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat seharusnya tingkat disiplin lebih di utamakan dikarenakan sudah terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kuala Pembuang, dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan para pegawai Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa dan merupakan kepuasan para pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang juga.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan pemberian izin berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang bahwa:

1. Kemampuan kerja pegawai dinilai cukup baik walau dengan kekurangan SDM yang tersedia, dikarenakan oleh tingginya *skill* atau keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugasnya;
2. Baiknya penguasaan alat-alat kantor dan kemampuan mencari solusi yang tercipta mempermudah pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi;
3. Kecerdasan dan kemampuan fisik beserta motivasi kerja oleh pimpinan kepada bawahan disini juga dinilai cukup baik dilihat dari oleh baiknya prinsip mengakui andal bawahan, pendelegasian wewenang dan memberikan perhatian yang diberikan pemimpin kepada pegawainya;
4. Tingginya intensitas partisipasi dan komunikasi antara pemimpin dengan pegawainya sehingga pegawai merasa nyaman bekerja dan tidak terbebani karena komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja;
5. Kesempatan/peluang kerja yang diberikan juga dinilai baik, ditandai oleh baiknya pendistribusian pekerjaan dan wewenang yang dilakukan pemimpin sehingga membuat pekerjaan pegawai tidak menumpuk dan cepat terselesaikan;
6. Faktor pendukung di dalam pelaksanaan kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang adalah tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) dengan sudah adanya pembagian tugas, tersedianya sarana dan prasarana utama dalam proses pelayanan perijinan dan penggunaan sistem informasi manajemen berupa aplikasi yang berbasis teknologi

informasi sehingga semakin memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang.

B. SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai maka harus dilakukan cara penempatan pegawai sesuai dengan *skill* atau keterampilannya, memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan secara khusus berkaitan dengan keahlian dan tugasnya, misalnya melalui pendidikan dan pelatihan khusus seperti sertifikasi kelautan.
2. Untuk lebih meningkatkan motivasi kerja pegawai maka dapat dilakukan dengan cara pimpinan lebih memberikan perhatian dan pendelegasian wewenang serta mengakui andil bawahan yang memiliki kemampuan dan memiliki prestasi kerja, meningkatkan partisipasi dan komunikasi pegawai secara berkelanjutan dan proporsional, misalnya lebih melibatkan lagi pegawai dalam setiap tugas dan kegiatan kantor.
3. Untuk meningkatkan kesempatan/peluang kerja pegawai maka harus dilakukan dengan cara membagi habis tugas yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang sehingga setiap pegawai mendapatkan tugasnya masing-masing, kemudian dari pembagian tugas tersebut harus dijelaskan kepada setiap pegawai batasan-batasan tugas yang telah dan akan dikerjakan sehingga pada saat mengerjakan tugas tidak tumpang tindih wewenang tugas antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya. Hal ini dapat dilaksanakan

dengan mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang.

4. Di dalam mengatasi permasalahan yang menjadi faktor penghambat, yaitu dengan meningkatkan kualitas SDM melalui penguatan penguasaan kompetensi dan keahlian teknologi melalui pelatihan yang dilakukan secara berkala serta penambahan pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang. Keterbatasan SDM perlu segera ditangani dengan penambahan pegawai melalui kebijakan pemerintah dalam perekrutan PNS atau dengan penambahan tenaga honorer yang berkompeten.
5. Penambahan dan pembenahan sarana prasarana di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang, dengan cara lebih memberdayakan penguasa barang pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang.
6. Perlunya menentukan standar minimal berapa persen dari perizinan yang masuk per harinya untuk dikerjakan, hal tersebut akan sangat membantu ketika perijinan yang masuk banyak, sehingga akan dapat meminimalisir kemoloran penerbitan perijinan. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/ Jurnal

- AdrianSutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* ,Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm.200
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Malang; Gava Media.
- Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah, 2011;11. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta; Gava Media
- Hardiyansya, 2011; 25, *Kualitas Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia ; Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta; PT.TokoGunung Agung.
- Ibrahim, 2008.*Teori dan Konsep pelayanan Publik serta Implementasinya*, Jakarta; Mandar Maju.
- Iminsyah dan padji, 2003.. *Kamus istilah akuntansi*, Bandung; Yrama Widya.
- Irwandy,2007, Fakt
- or faktor yang Berhubungan dengan beban kerja perawat di unit rawat inap RSJ Dadi Makassar, Makassar : Univesitas Hasanuddin.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto, 2015:2).*Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong 2007;168*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung; Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara,2002;67, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Nasution, 2004;102, *Metode Research*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Pasalong (2010;176). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Philipus M.Hadjon,*op.cit*, hlm.4.Adrian Sutedi,*op.cit*,hlm.201-202
- Ridwan HR,*Hukum Administrasi Negara*,Jakarta: PT Raja Grafindo Persada ,2006, hlm.6

- Rivai, 2005; *Performance Appraisal, sistim yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing Perusahaan*, Jakarta: :PT.Raja Grafindo Persada.
- Robbins, (2006: 206) *Perilaku Organisasi, PT Indeks* kelompok Gramedia. Jakarta
- Siagian, 1995:227, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Rineka Cipta, Jakarta
- Soeprapto, 2000. *Pengantar Kebijakan Negara*. Bina Cipta. Jakarta.
- Soeprihanto, 1996. *Penilaian kinerja dan pengembangan karyawan*. Edisi pertama. cetakan kedua. Yogyakarta.
- Subagio, 2010: *Marketing In Business, Edisi Pertama cetakan Pertama Jakarta; mitra Wacana Media*.
- Sugiyono, 2015, *Statistik dan penelitian*, CV. Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif dan Metode Kuantitatif R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Tarwaka, 2015. *Ergonomi Industri Dasar- Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi ditempat kerja* Edisi II. Surakarta; Harapan Press.
- Thoaha, 1994 *Teknik Evaluasi Pendidikan*, Tertiban Raja Grafindo Persada
- Trisnaningsih, Sri. 2007. *Independensi Auditor dan Komitmen Organisasi sebagai Mediasi pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja auditor, Simposium Nasional Akuntansi X. Universitas Hasudin Makasar*.

Peraturan/ Undang – undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*
- Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 *Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*.
- Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Departemen Kesehatan Republik Indonesia No. 17, 2003 *Tentang Keuangan Negara*
- Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara, (dalam utomo, 2008) *Tentang Pelayanan Publik*

- Peraturan Direktur Perhubungan Laut Nomor : KU.007/2/DJPL-13 *Tentang Tata cara penerimaan, penyetoran penggunaan dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak*
- Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor P 36 Tahun 2012 *Tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan, dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat dituntut suatu pelayanan prima*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 *Tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.82 Tahun 2014 *Tentang Tata cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar*
- Undang – undang RI Indonesia nomor 17 tahun 2008 pasal 219 ayat 1 *Tentang Pelayaran*
- Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan Pelayanan publik*
- Undang-undang RI No. 43 Tahun 1999, Pasal 1 *Tentang Pokok- Pokok Kepegawaian*
- Undang-undang RI No. 43 Tahun 1999, Pasal 3 *Tentang Kedudukan, Kewajiban dan hak Pegawai Negeri*
- Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2011 tentang Penilaian Hasil Kerja Pegawai Negeri Sipil

Tesis

- Ambeng, (2009) *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Lumar Kabupaten Bengkayang, Propinsi Kalimantan Barat.*
- Basrani, 2003 *Pengembangan Kemampuan Pegawai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Samarinda*
- Widia Eka Wardani, 2015, *Pengembangan Kompetensi Aparatus Melalui Pendidikan dan Pelatihan di Dinas Perhubungan Propinsi Kalimantan Timur*

Internet/ sumber lain

Adil Kurnia, 2010, *Wokshop Workload Analysis* <http://id.shvoong.com/social-sciences/economic/1991558-beban-kerja#ixzzIIW4ZO2Mr>.

Hart dan Staveland dalam Tarwaka, (2015), <http://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle>

Lysaght dalam Irawati (2012), <http://www.scribd.com/document/375737827/BAB-1-2-3-4Maie> dkk dalam nasution, 2004;10, [https://pt.scribd.com/dokument/323704171/Prosiding-seminar nasional2nd-fe-Umj-2016](https://pt.scribd.com/dokument/323704171/Prosiding-seminar-nasional2nd-fe-Umj-2016)

Mahmudi,2005; 187, Pengaruh Reward terhadap beban kerja <https://www.scribd.com/document/338368615/adevicipur-507-1-01100000-3>

Pasolong (2014:128), <https://ojs.unud.ac.id/article/view>

Lampiran 1 : Daftar para Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Drs, MUZAHIR,MM	L	51	Kepala Kantor KSOP Kuala Pembuang
2	ABDULLAH,SH	L	53	Petugas Kelaiklautan dan Sertifikat Kapal Kantor KSOP Kuala Pembuang
3	KRISNA WIJAYA	L	50	Petugas Tata Usaha Kantor KSOP Kuala Pembuang
4	SITI FITRIANI	P	36	Bendahara KSOP Kuala Pembuang
5	ABDURAHMAN	L	50	Pimpinan Agen Pelayaran PT, Spectra Negara Line Kuala Pembuang
6	ABDUL HAKIM	L	48	Pimpinan Agen Pelayaran PT. Amat – Amit Kuala Pembuang
7	ARIF BILLAH	L	33	Pengurus Agen Pelayaran PT. Berkat Kumia Makmur Kuala Pembuang

Lampiran 2 : Pedoman wawancara

Pertanyaan yang diberikan peneliti kepada para informen diantaranya sebagai berikut :

I. Identitas Informan :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan / Jabatan :

II. Daftar pertanyaan buat Kepala Kantor dan Staf KSOP Kuala Pembuang diantaranya menanyakan terkait pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa/ masyarakat diantaranya sebagai berikut :

- a. Bagaimana Pemberian Pelayanan apakah sudah sesuai Tupoksi dan Prosedur
- b. Bagaimana Respon Pegawai kepada Pengguna Jasa yang datang berurusan terkait perijinan kapal berlayar.
- c. Bagaimana Sikap Pegawai menghadapi Pengguna Jasa yang terkendala Masalah Teknis dilapangan atau terkait Administrasi Keberangkatan Kapal
- d. Bagaimana Peningkatan Kinerja Pegawai KSOP Kuala Pembuang dari segi pendidikan formal, Teknis, Perjenjangan dan lainnya.

III. Daftar Pertanyaan peneliti kepada Pengguna Jasa / masyarakat terkait pemberian pelayanan para pegawai di Kantor KSOP Kuala Pembuang diminta menceritakan atau tanggapan dari segi pelayanan perijinan kapal berlayar apakah sudah terpuaskan dari segi

- a. Bagaimana Keterampilan / Pengetahuan Pegawai dalam Prosedur dalam memberikan Surat Persetujuan Berlayar
- b. Bagaimana Terkait Disiplin Para Pegawai
- c. Bagaimana Sikap para Pegawai bila menghadapi permasalahan perijinan kapal berlayar
- d. Bagaimana Respon para pegawai bila pengguna jasa datang berurusan

HASIL WAWANCARA

1. Kepala KSOP Kelas V Kuala Pembuang
 - Nama : Drs.Muzahir,MM (51 Tahun)
 - Tempat : Ruang kerja KSOP Kuala Pembuang
 - Hari/Tgl : Jumat, 30 September 2018
 - Peneliti : Assalamualaikum. Selamat pagi kepala KSOP?
 - Kepala KSOP : Waalaikum Salam. Selamat pagi juga (kepala KSOP sambil tersenyum menanyakan ada apa).
 - Peneliti : Saya permisi sebentar meminta waktu nya mohon bantuan untuk menanyakan atau mewawancarai bapak mengenai hal hal yang saya perlukan terkait dengan Tugas akhir perkuliahan S2 saya pak, dalam hal ini bapak merupakan informan kuncinya, saya mengambil penelitian dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pemberian Surat Ijin Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas V Kuala Pembuang.
 - Kepala KSOP : Allhamdullillah mantap ,ok akan saya bantu. Kamu mau menanyakan apa
 - Peneliti : Bagaimana dukungan Bapak sebagai Pimpinan di Kantor ini terkait Mutu atau Kuaalitas SDM terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, apakah membatasi atau mendukung penuh dan bagaimana bentuk dukungan nya.
 - Kepala KSOP : Saya selaku kepala Kantor KSOP Kuala Pembuang dan para staf atau anggota berusaha maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik baiknya sesuai dengan ketentuan dan perundang undangan yang ada dengan keterbatasan jumlah SDM dan Keterampilan yang tersedia, kepada para pegawai saya siap mendukung dengan memberikan ijin mereka mengembangkan diri mengikuti pelatihan atau pendidikan formal maupun pendidikan teknis lainnya walau tidak ada anggaran yang disediakan
 - Peneliti : Adakah Faktor Penghambat atau permasalahan yang kita hadapi terkait dengan pelayanan ini pa ?
 - Kepala Kantor : Permasalahan yang kami hadapi adalah minimnya SDM Pegawai Kantor KSOP Kuala Pembuang yang hanya sebanyak 7 orang sehingga untuk memberikan pelayanan jasa tidak bisa maksimal dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan, pencegahan dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar yang merupakan bagian dari pelayanan dari kedatangan dan keberangkatan kapal

2. Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal

- Nama : Bapak Abdullah , SH (53 tahun)
Tempat : Ruang Kerja Kantor KSOP Kuala Pembuang
Hari/tgl : Selasa ,02 Oktober 2018
Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang SDM Pegawai dan dukungan Pimpinan terkait dengan pendidikan Pegawai serta tolong jelaskan Kinerja Pelayanan yang kita berikan kepada Masyarakat apakah sudah sesuai Prosedur yang ada di Kantor KSOP Kelas V Kuala Pembuang ?
Sumber : Saya pribadi sangat terbantu dengan mengikuti diklat diklat teknis yang di adakan sebab ilmu yang akan saya dapat pasti sangat bermanfaat saat saya bekerja melayani masyarakat apalagi terkait masalah proses pemberian ijin kapal berlayar dan kejadian lainnya yang pasti akan saya temui saat saya bekerja di bidang pelabuhan selanjutnya mengenai Pelayanan yang kita berikan sudah sesuai prosedur yang ada walau kesulitan kekurangan Tenaga karena minimnya para pegawai yang ada di Kantor KSOP Kuala Pembuang.
Peneliti : Ada lagi pak faktor penghambat atau permasalahan.
Sumber : Iya baik...ada Permasalahan kadang terjadi mutu hasil kerja yang diberikan kurang disesuaikan dengan standar SOP yang ditetapkan, kriterianya adalah ketelitian, kerapian, pengetahuan tentang standar produk dalam melaksanakan tugas, mempergunakan dan memelihara alat kerja, ketepatan dan kecakapan dalam melaksanakan tugas. Juga kemampuan secara kuantitatif dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya kemampuan mencapai target. Kecepatan kerja juga menjadi masalah sebagai kemampuan pembagian waktu seseorang pegawai yang dihimpun dan keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan pekerjaannya.

3. Petugas Tata usaha

- Nama : Krisna Wijaya (50 Tahun)
Tempat : Ruang kerjanya Kantor KSOP Kuala Pembuang
Hari/tgl : Senen , 01 Oktober 2018
Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang Pendidikan dan Disiplin Para Pegawai KSOP Kuala Pembuang terkait pemberian Pelayanan
Sumber : Kalau kami ingin pendidikan formal maupun pendidikan teknis memang diberi ijin belajar, tetapi biaya harus dikeluarkan sendiri, pimpinan menyarankan kami untuk meningkatkan pendidikan dan beliau memberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk

meningkatkan kemampuan diri. Saat ini ada 3 orang pegawai yang kuliah di Universitas Terbuka, yaitu 1 orang pegawai KSOP Kuala Pembuang yang sedang menyelesaikan pendidikan ke S2. dan ada 2 Orang yang sedang menajalani pendidikan S1 dengan biaya sendiri, Kadang para pegawai juga banyak pertimbangan untuk kuliah mengambil pendidikan yang jalur reguler karena terbentuk waktu, mereka terlalu padat dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang datang berurusan ijin kapal berlayar serta tugas lainnya dikarenakan para pegawai yang ada di KSOP Kuala Pembuang mengalami pekerjaan rangkap dikarena keterbatasan atau kekurangan Pegawai, terkait disiplin Pegawai dengan minimnya jumlah pegawai jadi para pegawai selalu dimotifasi untuk diberikan semangat untuk bisa tepat waktu berada dikantor ” (Wawancara, Senen 1 Oktober 2018).

Peneliti : Bisa dijelaskan tentang permasalahan pelayanannya pak ?

Sumber : Begini....
Permasalahan kadang terjadi Kalo pas berbarengan dengan pekerjaan dinas luar yang bermacam macam acara yang mana harus dihadiri juga jangan sampai di Kantor KSOP Kuala Pembuang tidak ada pegawai nya kita berusaha maskimal membagi orangnya (Wawancara kamis 4 Oktober 2018).

4. Bendahara Penerima

Nama : Siti Fitriani (36 Tahun)

Tempat : Kantor KSOP Kuala Pembuang Ruang kerjanya

Hari/tgl : Senin 01 Oktober 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan bu tentang bagaimana pemberian dukungan pimpinan terkait masalah kwalitas SDM yang ada di kantor KSOP Kuala Pembuang dan bagaimana terkait pelayanan kepada pengguna jasa berkaitan dengan pemasukan Negara dengan posisi anda sebagai penerima pembayaran ?

Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:
Terkait pendidikan Pimpinan Mendukung dengan baik berupa sering memberikan usulan mengikuti pendidikan formal maupun Teknis walau kalo terkait pendidkan Formal dengan contohnya perkuliahan tidak ada anggaran khusus yang disediakan Sedangkan terkait pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa mereka kalo mau berurusan wajib membayar Jasa yang telah mereka gunakan mereka wajib membayar dengan cara meeka setorkan lansung ke Bank yang sebelumnya saya memberikan nomor Billingnya walau terkadang ada yang sering menunda nunda pembayaran.

5. Direktur PT. Amat Amit Cab. Kuala Pembuang

Nama : Abdul Hakim (48 Tahun)

Tempat : Dikantor PT. Amat Amit Kula Pembung

Hari/tgl : 26 dan 28 September 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan pa tentang pelayanan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang

Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:
Saya sudah kurang lebih 25 Tahun Bekerja di Agen Pelayaran saya melihat petugas di sana memang tidak banyak. Ada beberapa ijin yang dilayani petugas KSOP Kelas V Kuala Pembuang, di sini melayani dengan ramah dan selalu memberi penjelasan sesuai jenis pelayanan yang diinginkan walau kadang terkait dengan jumlah Pegawai yang sedikit tersebut kalo mereka pas ada banyak pekerjaan yang harus dikerjakan juga jadi terkadang menunggu dulu dengan sabar namun saya cukup merasa lumayan terlayani dengan baik .

6. Direktur PT. Berkat Kurnia Makmur Cab. Kuala Pembuang

Nama : Arif Billah (33 Tahun)

Tempat : Kantor Agen Pelayaran PT. Berkat Kurnia Makmur

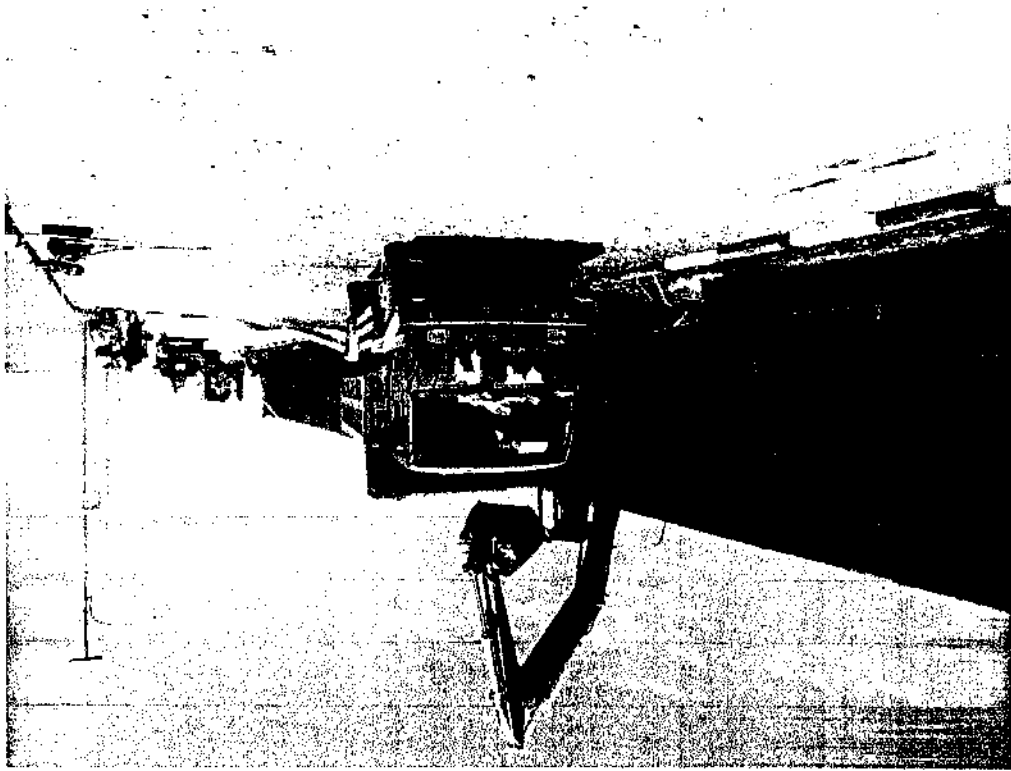
Hari/tgl : 26 September 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan pak Kinerja Para pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang

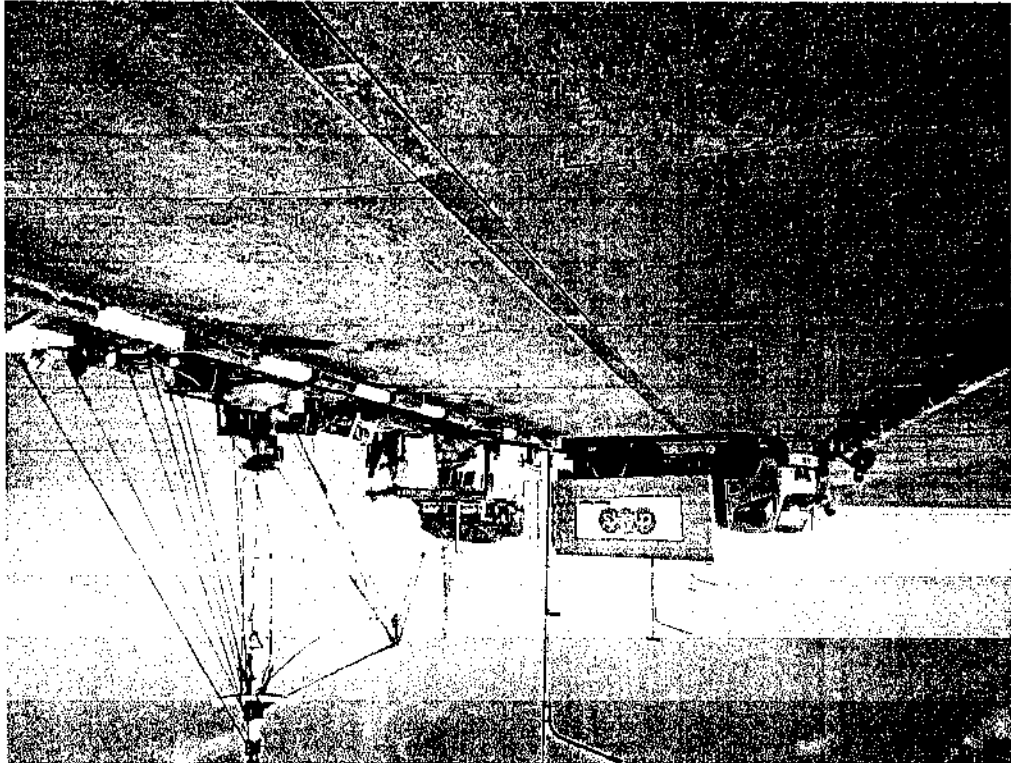
Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:
Petugas KSOP Kelas V Kuala Pembuang, memberikan pelayanan beberapa perijinan terkait ijin keberangkatan kapal . Saya pribadi sudah merasa cukup puas sebab bila saya menghadapi permasalahan mereka dengan ramah dan santun bisa memberikan bantuan intinya mereka bekerja dengan cerdas selalu ada berupa solusi saya harus bagaimana menyikapinya bila saya menghadapi permasalahan pekerjaan semua bisa teratasi dengan baik sehingga pekerjaan saya tidak ada yang tertunda namun terkadang saya juga harus lumayan lama menunggu pegawai karena ada beberapa yang tidak ada ditempat yang mungkin karena ada alasan tertentu juga jadi saya harus sabar menunggu dulu.

7. PT. Spectra Negara Lines Pusat Kuala Pembuang

- Nama : Abdurahman (50 Tahun)
- Tempat : Kantor PT. Spectra Negara Line Kuala Pembuang
- Hari/tgl : 26 September 2018
- Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang Kinerj Para pegawai terkait dengan pengguna an alat alat atau sarana yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Kuala Pembuang
- Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:
Saya sudah kurang lebih 25 Tahun bekerja di agen Pelayaran saya mendapatkan pelayanan yang baik dari para pegawai KSOP Kelas V Kuala Pembuang, Tidak ada permasalahan yang tidak terselesaikan, mereka bekerja cukup ramah dan berpakaian rapi walau tidak semua bisa menggunakan alat alat atau sarana yang ada di Kantor KSOP Kuala Pembuang namun pelayanan tetap baik.

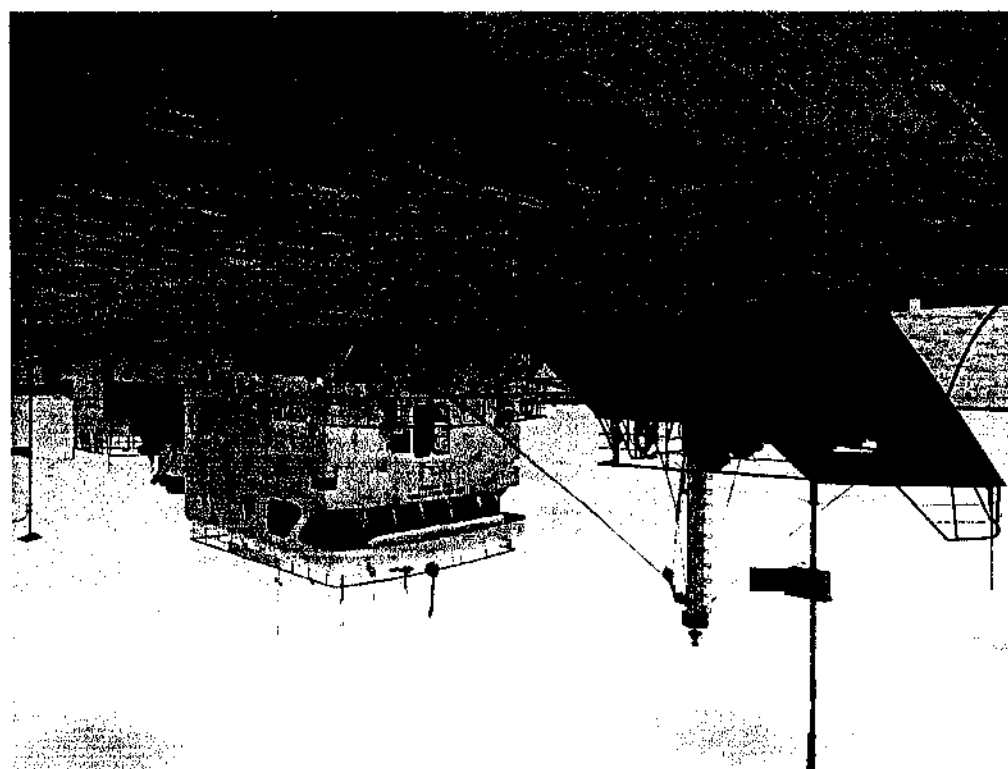
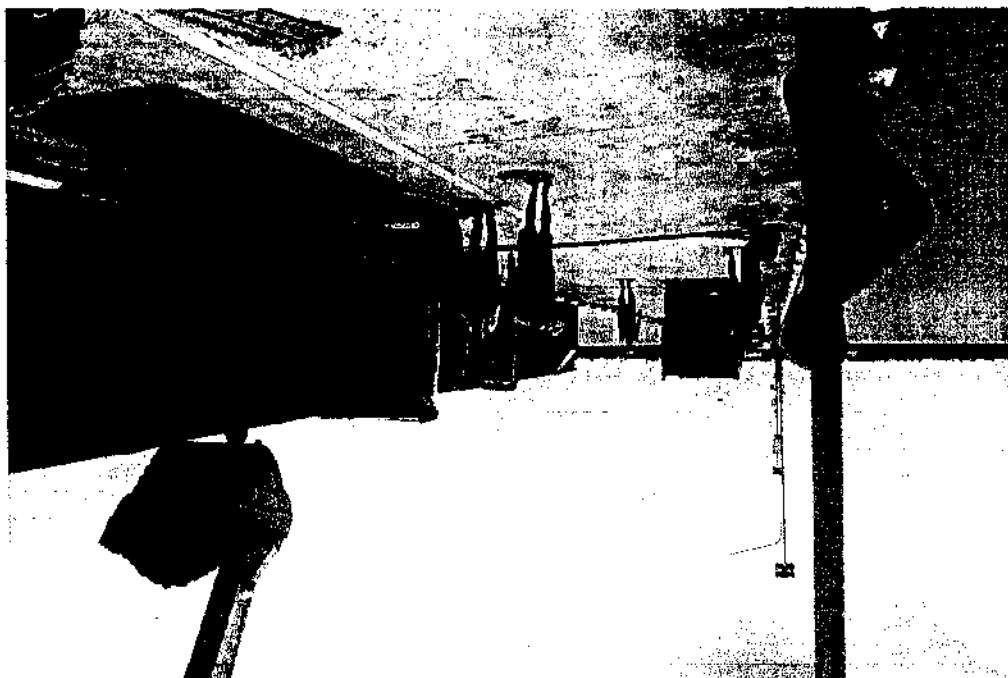


Kegiatan di dermaga Pelabuhan Teluk Seginlung Kuala Pembuang



Lampiran 4 : Photo Dokumentasi sebagai Berikut :

Kegiatan di dermaga Pelabuhan Segintung Kuala Pembuang





Gambar saat wawancara Peneliti dengan Petugas
Kelaik Lautan Kapal di KSOP Kuala Pembuang



Gambar saat wawancara peneliti dengan Ibu Bendahara
Di Kantor KSOP Kuala Pembuang



Gambar saat wawancara Peneliti dengan
Petugas Tata Usaha di Kantor Ksop Kuala Pembuang



Gambar saat wawancara Peneliti dengan Pimpinan Agen Jasa Pelayaran
PT. Spectra Tirta Segara Line Cabang Kuala Pembuang

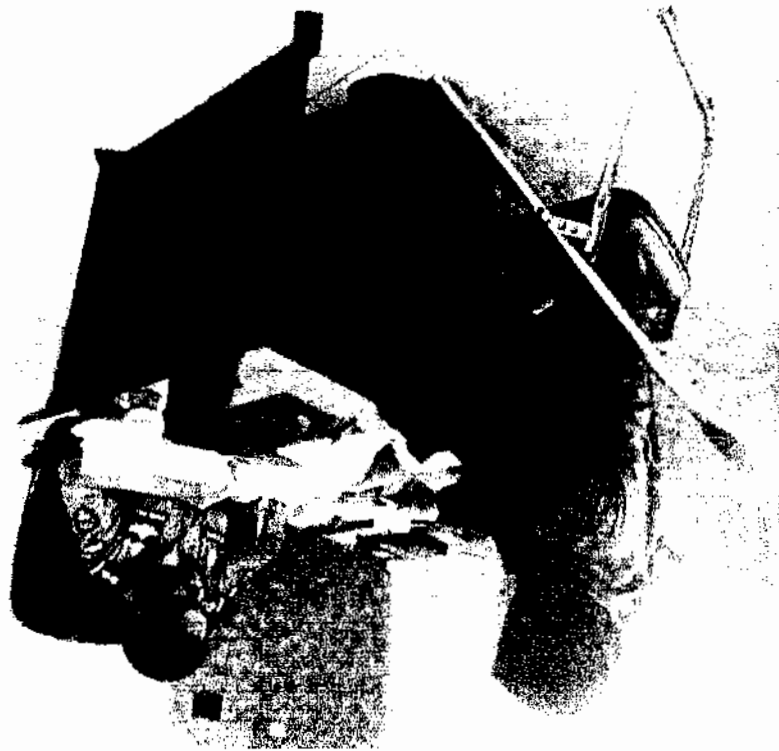


Gambar saat wawancara peneliti dengan Perwakilan Agen Pelayaran PT. Berkat Kurnia Makmur Cabang Kuala Pembuang



Gambar saat wawancara peneliti dengan Perwakilan Agen Pelayaran PT. Amat – Amit Cabang Kuala Pembuang

Gambar saat wawancara peneliti dengan Kepala Kantor KSOP Kuala
Pembuang



Gambar Kantor KSOP Kuala Pembuang

